IP Office-Version 8.0

Produktbeschreibung

15-601041 Ausgabe 24.a.- (Thursday, January 12, 2012)

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Hinweis
Während redliche Bemühungen gemacht wurden, um sicherzustellen, dass die Information in diesem Dokument zur Zeit der Drucklegung vollständig und akkurat war, kann Avaya Inc. keine Haftung für irgendwelche Fehler übernehmen. Änderungen und Korrekturen an der Information in diesem Dokument können in zukünftigen Versionen eingefügt werden.
Haftungsausschluss für die Dokumentation
Avaya Inc. übernimmt keine Haftung für Änderungen, Zusätze oder Löschungen an der ursprünglich veröffentlichten Version dieser Dokumentation, außer wenn diese von Avaya durchgeführt wurden.
Haftungsausschluss für Links
Avaya Inc. übernimmt keine Verantwortung für den Inhalt oder die Zuverlässigkeit von durch Links verknüpften Websites und billigt nicht unbedingt die darin beschrieben oder angebotenen Produkte, Dienste oder Informationen. Wir können nicht garantieren, dass diese Links immer funktionieren werden, und wir haben keine Kontrolle über die Verfügbarkeit der gelinkten Seiten.

Lizenz
MIT DER INSTALLATION UND NUTZUNG DES PRODUKTS STIMMT DER ENDBENUTZER DEN IM FOLGENDEN DARGELEGTEN VERTRAGSBEDINGUNGEN UND DEN ALLGEMEINEN LIZENZVEREINBARUNGEN AUF DER AVAYA-WEBSITE UNTER http://support.avaya.com/LicenseInfo/ ZU ("ALLGEMEINE LIZENZVEREINBARUNG"). WENN SIE NICHT MIT DIESEN BEDINGUNGEN EINVERSTANDEN SIND, GEBEN SIE DAS PRODUKT INNERHALB VON ZEHN (10) TAGEN NACH LIEFERUNG AN DEN HÄNDLER ZURÜCK, UM EINE ERSTATTUNG ODER GUTSCHRIFT ZU ERHALTEN. Avaya gewährt dem Endbenutzer eine Lizenz im Rahmen der nachfolgend beschriebenen Lizenztypen. Die anwendbare Anzahl von Lizenzen und Kapazitätseinheiten, für die eine Lizenz gewährt wird, beläuft sich auf eine Lizenz (1), sofern in der Dokumentation oder in anderen Dokumenten, die dem Endbenutzer zur Verfügung stehen, nicht eine andere Anzahl angegeben ist. "Designierter Prozessor" ist ein einzelner Standalone-Computer. "Server" ist ein designierter Prozessor, auf dem eine Softwareanwendung ausgeführt, auf die mehrere Benutzer zugreifen können. Bei "Software" handelt es sich um Computer-Programme im Objekt-Code, die ursprünglich von Avaya lizenziert sind und von Endbenutzern als Standalone-Produkte oder vorinstalliert auf Hardware verwendet werden. Bei "Hardware" handelt es sich um die standardmäßigen Hardware-Produkte, die ursprünglich von Avaya verkauft und vom Endbenutzer verwendet werden.

Lizenztypen: Lizenz für designierte Systeme (DS).
Der Endbenutzer darf jede Kopie der Software jeweils auf nur einem designierten Prozessor installieren und verwenden, sofern in der Dokumentation oder in anderen Dokumenten, die dem Endbenutzer vorliegen, nicht eine andere Anzahl angegeben ist. Avaya hat Anspruch darauf, dass der (die) designierte(n) Prozessor(en) durch Typ-, Seriennummer, Funktionsschlüssel, Standort oder andere spezifische Angaben identifiziert wird (werden); Diese Informationen kann der Endbenutzer Avaya auch mithilfe von elektronischen Mitteln mitteilen, die Avaya speziell zu diesem Zweck bereitstellt.

Copyright
Sofern nicht explizit anders angegeben, ist das Produkt durch Urheber- und andere Eigentumsrechte geschützt. Unerlaubte Vervielfältigung, Übertragung, und/oder Nutzung kann eine kriminelle sowie zivilrechtliche Verletzung unter zutreffenden Gesetzen darstellen.

Komponenten anderer Hersteller
Bestimmte in dem Produkt enthaltene Softwareprogramme oder Teile davon beinhalten Software, die unter Vertragsbedingungen anderer Hersteller ("Komponenten anderer Hersteller") vertrieben wird. Diese Bedingungen können die Nutzungsrechte bestimmter Teile des Produkts einschränken oder erweitern ("Bedingungen anderer Hersteller").

Avaya-Betrugsintervention
Wenn Sie meinen, dass Sie das Opfer von Gebührenhinterziehung sind und technische Hilfe oder Support benötigen, wenden Sie sich an die Betrugsinterventions-Hotline unseres technischen Servicecenters (+1-800-643-2353 für USA und Kanada. Vermutete Sicherheitsrisiken bei Avaya-Produkten sollten Avaya unter folgender E-Mail-Adresse mitgeteilt werden: securityalerts@avaya.com.

Inhaltsverzeichnis

1. Einführung

Avaya IP Office ... 6
Was ist neu in IP Office Version 8.0? ... 10
Voice Communicator Lösungsfunktionen ... 15
Voice Communicator Lösungsfunktionen ... 16
Anwendungsplattform-Funktionen ... 17
Management-Tools ... 18
Skalierbare Plattform ... 19
Telefonoptionen ... 19
Anwendungs- und Funktionslizenzierung ... 19

2. IP Office Basic Edition PARTNER® Mode

Hardware ... 23
Telefone ... 25
Systemverwaltung ... 32
Systemfunktionen ... 36

3. IP Office Basic Edition Norstar® Mode

Hardware ... 56
Telefone ... 58
Systemverwaltung ... 62
Systemfunktionen ... 66

4. IP Office

IP Office-Steuereinheit ... 86
IP500 Basiskarten ... 88
IP500 Amtsleitungskarten ... 94
Externe Erweiterungsmodule ... 97

5. Telefone

IP-Telefone, Serie 9600 ... 105
Konferenztelefone der Serie B100 ... 122
Digitaltelefone 9504 und 9508 ... 128
IP-Telefone Serie 1600 und Digitaltelefone Serie 1400 ... 132
T3 Telefone ... 143
Lösungen mit Wireless-Telefonen ... 148
Andere unterstutzte Telefone ... 192
Analogtelefone ... 221
Headsets ... 227
Zusammenfassung ... 228

6. Funktionen

Basis-Anrufbearbeitung ... 233
Erweiterte Anrufbearbeitung ... 237
Tasten und Lampe in Betrieb ... 244
Funktionen für die Bearbeitung ausgehender Anrufe ... 247
Rufweiterleitung ... 250
Avaya Digital- und IP Phones ... 252
Eingehende Anrufbearbeitung ... 256
Contact Center-Funktionen ... 259
Verschiedene Funktionen ... 261
System-Funktionscodes ... 262

7. IP-Telefonie

Gateways, Gatekeepers und H.323 - Technologieübersicht ... 267
SIP - Session Initiation Protocol ... 267
IP-Telefoniefunktionen ... 268
SIP Endpunktunterstützung ... 270
Fernunterstützung ... 275
VoIP FAQ ... 277

8. Öffentliche und private Sprachnetze

Private Circuit Switched Voice Networking ... 283
Public Voice Networking ... 284
E1R2 Channel Associated Signaling ... 287
Session Initiation Protocol (SIP) ... 287
Packet Based Voice Networking ... 290
Zusätzliche Dienste innerhalb von IP Netzen ... 292
Multi-Site-Vernetzung (Small Community-Vernetzung) ... 293
Internet mit anderen Avaya-Produkten ... 296
Vernetzungsfunktionen ... 297

9. Datenvernetzungsdienste

LAN/WAN-Dienste ... 300
Internetzugang ... 300
Remote Access-Funktionen ... 301
LAN-to-LAN-Routen ... 301
Datenvernetzungsfunktionen ... 302

10. Anwendungen zur Anrufprotokollierung

one-X Portal for IP Office ... 308
IP Office Video Softphone ... 323

11. Rezeptionist

SoftConsole Optionen ... 337
SoftConsole Administration ... 338
SoftConsole PC-Anforderungen: ... 339

12. Computertelefonie-Integration

CTI mit IP Office ... 341
TAPILink Lite (Erstanbieter-TAPI-Support) ... 342
TAPILink Pro (Drittanbieter-TAPI-Support) ... 342
Support für Entwickler ... 342
Von IP Office unterstützte TAPI-Funktionen ... 343

13. Messaging

IP Office Essential Edition - Embedded Voicemail ... 350
IP Office Preferred Edition - Voicemail Pro ... 352
IP Office Preferred Edition - Voicemail Pro Resilience und Backup ... 356
Interaktion Voicemail und E-Mail-Systeme ... 359
Unified Messaging Service (UMS) ... 360
Faxnachrichten ... 363

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Text-to-Speech E-Mail-Lesen (nur Microsoft Exchange) ... 364
Networked Messaging ... 365
Auto Attendant ... 366
Persönliche Nummerierung ... 367
Datenbankzugriff in Call Flows (IVR) ... 368
Verwendung von Text To Speech (TTS) Funktoinen im Call-FLow ... 370
Visual Basic (VB) Scripting ... 371
Erweiterte persönliche Grußansagen ... 372
Gruppenschaltung-Nachrichten ... 373
Persönliche Verteilerlisten ... 373
Kaskadierende ausgehende Gespräche ... 374
Campaign Manager ... 375
Anrufaufzeichnung ... 377
Anrufüberwachung ... 379
IP Office ContactStore ... 380
Zentrales Messaging mit Avaya Communication Manager ... 382
Voicemail-Funktionen Vergleich ... 383

14. Mobilität

Mobilität am Standort ... 388
Externe Mobilität ... 390
Mobilitätslösungen von Drittanbietern zur Verwendung mit IP Office ... 393

15. Audio-Konferenzeinheit

IP Office Preferred Edition Meet-Me Conferencing Solution ... 398
IP Office Konferenzkapazität ... 399
IP Office Standard Konferenzfunktionen ... 400

16. Das Contact Center

Customer Call Reporter ... 402

17. Management-Dienstprogramme

IP Office Web Manager ... 419
IP Office Simplified Manager ... 425
Monitor ... 427
Simple Network Management Protocol (SNMP) ... 428
System Status Application ... 429
Datenmigrations-Manager ... 430

18. IP Office Länderverfügbarkeit

IP Office Länderverfügbarkeit ... 435

19. Technische Daten

Schnittstellen ... 441
Protokolle ... 441

20. Lizenzen

21. Anhang

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Kapital 1. Einführung

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

1. Einführung

Dieses Dokument ist nicht Teil eines Vertrags. Wir behalten uns die Änderung der technischen Daten der Avaya IP Office-Familie ohne Vorankündigung vor. Nicht alle Komponente und Funktionen, die in dieser Unterlage angesprochen werden, sind in allen Regionen verfügbar; wenden Sie sich diesbezüglich an Ihren Avaya-Vertreter. Dieses Dokument dient als Begleitdokument zu technischen Merkblättern und/oder Produktangeboten.

Avaya IP Office

Einfache, leistungsfähige Kommunikation für kleine Unternehmen.

Was ist IP Office?

IP Office ist eine vielseitige Kommunikationslösung, welche die Verlässlichkeit und Leichtigkeit eines herkömmlichen Telefonsystems mit den Anwendungen und Vorteilen einer IP-Telefonielösung kombiniert. Mit dieser konvergierten Kommunikationslösung können Firmen Kosten senken, die Produktivität erhöhen und den Kundendienst verbessern.

Wie kann ich es in meiner Firma einsetzen?

Avaya IP Office vereinheitlicht Ihre Kommunikation, indem es Ihren Mitarbeitern eine Lösung bietet, mit der sie ihre gesamte Geschäftskommunikation selbst auf dem Gerät ihrer Wahl abwickeln können: ihrem Laptop, Handy, Bürotelefon oder Heimtelefon über verkabelte, kabellose oder Breitbandverbindungen.

Welche Auswahlmöglichkeiten habe ich?

Erfolgreiche Unternehmen suchen immer nach neuen Wegen, um mehr mit weniger zu machen – indem ihre Firmen flexibel, innovativ und wettbewerbsfähig bleiben, ohne dass Betriebskosten und Kapitalausgaben hochgefahren werden. Avaya IP Office ist die richtige Wahl für jedes kleine Büro von heute – egal, ob Sie 5, 25, 250 oder 1000 Mitarbeiter haben… das neu gegründet oder bereits seit langem etabliert ist… mit einem oder mehreren Standorten in aller Welt…

Mit IP Office können Sie eine Lösung je nach Benutzerbedarf maßschneidern (z.B. Teleworker, Mobile Worker, Customer Service Agent usw.). Egal ob Sie 5, 25, 250 oder mehr Mitarbeiter haben, IP Office ist die richtige Wahl.

IP Office: Drei wichtige Dinge, die Sie wissen sollten

Alle kleinen und mittleren Unternehmen suchen nach Wegen zur Kostensenkung und zur Verbesserung des Betriebs. Wie jedes andere Unternehmen auch möchten Sie Ihre Kunden behalten, neue gewinnen und mit der richtigen Geschwindigkeit expandieren. Avaya versteht das. Nach mehr als hundertjähriger Erfahrung als Marktführer in der Kommunikation wissen wir, dass die richtige Lösung für Ihr Unternehmen die ist, mit der Sie die Wirtschaftlichkeit erhöhen, die Produktivität verbessern und sich Wettbewerbsvorteile verschaffen.

Effektiver Kundendienst mit vereinheitlichter Kommunikation

Bürotelefon, Handy, E-Mail, Text- und Sofortnachrichten, ja, sogar Ihr Heimtelefon sind wichtig für die Art und Weise, wie Sie heute arbeiten. Gegenüber anderen Lösungen nutzt Avaya IP Office integrierte Intelligenz zur Vereinfachung Ihrer verkabelten, kabellosen und Internet-Kommunikation. Anstatt auf getrennte Kommunikationswege zu setzen bringt Avaya IP Office sie zusammen, so dass Sie ein Heimtelefon oder Handy schnell in eine Büronebenstelle umwandeln, mit dutzenden Kunden oder Mitarbeitern bei einem Konferenzgespräch zusammenarbeiten und detaillierte Berichte erhalten können, die zweigen, wie gut Ihr Unternehmen auf Kunden reagiert. IP Office ist mit vielfältigen Funktionen ausgestattet und kreiert natürlich neue Denkansätze zur Rolle, die Kommunikation in Ihrem Unternehmen spielen kann.

Das kann Avaya für Sie tun

Sie benötigen ein Kommunikationssystem – so wie jedes Unternehmen. Starten Sie mit Avaya, um das richtige für Ihr Unternehmen zu finden . Mit Lösungen wie IP Office revolutionieren wir die Kommunikation kleiner und mittelständischer Unternehmen. Jetzt ist es an der Zeit, dass Sie selbst sehen, was eine Avaya-Lösung für Ihr Unternehmen tun kann.

Monatliche Kosten senken. Jetzt.

Mit IP Office können Sie Ihre Kommunikationskosten mit Funktionen wie Konferenzen, Anrufe über einen verwalteten Internetdienst (Voice Over IP) und den Vorteilen eines einzigen konvergierten Kommunikationssystems senken.

Verlassen Sie das Büro. Seien Sie erreichbar.

Mit einfachen, flexiblen Optionen für Anruf-/Nachrichtenweiterleitung und Erreichbarkeit über nur eine Nummer bleiben Sie mit IP Office mit allen in Kontakt. Nehmen Sie sich die Freheit, überall hinzugehen, wo sie möchten, und trotzdem keine wichtigen Geschäftsgespräche zu verpassen.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Bedienen Sie besser. Verkaufen Sie mehr.

IP Office kann Ihnen ein Kundenverkaufs- und -dienstcenter bieten, das Ihren Anforderungen und Ihrem Budget entspricht– mit allen benötigten Umleitungs- und Berichtsfunktionen. Bieten Sie den persönlichen Service an, mit dem Verkäufe und Treue geschaffen werden.

Stellen Sie eine Verbindung her.

Sprechen Sie mit Ihrem Avaya Geschäftspartner. Besprechen Sie, wo Kommunikation Ihrer Ansicht nach Ihrem Unternehmen einen Mehrwert geben soll. Lernen Sie die verschiedenen verfügbaren Service- und Supportoptionen kennen. Sehen Sie sich an, warum tausende wachsende Unternehmen auf die innovative Avaya IP Office-Lösung setzen.

Die richtige Wahl für Sie und Ihr Unternehmen.

Die Art wie wir kommunizieren, ist eine persönliche Wahl– die zu den Anforderungen Ihres Unternehmens passen muss. Und Ihre Anforderungen ändern sich in Abhängigkeit davon, ob Ihre Mitarbeiter im Büro, zu Hause oder unterwegs arbeiten. Deshalb wählen Sie, wenn Sie IP Office wählen, auch eine Reihe von Kommunikationstools und -anwendungen, die zur Steigerung der Produktivität konzipiert wurden. Wählen Sie ein Basistelefon oder eines mit allem “Schnickschnack”. Verbinden Sie unsere IP-Telefone mit Ihrem Büro-LAN – Sie können sie sogar mit nach Hause nehmen und alle Funktionen behalten, die Sie auch im Büro haben. Mit Avaya IP Office, einem PC oder Laptop sowie einer Internetverbindung können Sie Ihren computerbildschirm in ein Telefon verwandeln. Und mit unseren kabellosen Lösungen ist es leichter, im Büro umherzugehen. Mit allen unseren IP Office-Funktionen verfolgen wir das Ziele, Ihre Kommunikation einfacher und kostengünstiger zu gestalten. Lassen Sie sich von Ihrem Avaya-Geschäftspartner eine Auswahl an Tools und Anwendungen zusammenstellen, die zu Ihnen passen.

Leistung abstimmen.

Wie viele Anrufe bearbeiten Sie in einer Stunde, an einem Tag? Welches sind ihre Spitzenzeiten beim Telefonieren? Wie viele Anrufe führen normalerweise zu Verkäufen? Mit der Avaya IP Office berichtfunktion können Sie Ihre Verfügbarkeit und Ihre Reaktion auf Kunden messen und verwalten.

Tägliche Verwaltung.

Nach dem Einrichten und der inbetriebnahme Ihres Systems profitieren Sie von den grafischen Verwaltungstools, die tägliche Aufgaben wie das Aktualisieren von Verzeichnissen und Verschieben von Telefonnebenstellen vereinfachen.

Einstieg

Ist Ihr Kommunikationsnetzwerk für IP Office bereit? Wir sorgen dafür. Avaya hat Beurteilungs- und automatische Konfigurationstools geschaffen, mit denen sichergestellt wird, dass Ihr System nach der Installation dazu bereit ist, ab dem ersten Tag Ihre Anforderungen zu erfüllen.

So bleibt permanente Verwaltung einfach.

Machen Sie sich Sorgen, dass Sie zur Verwaltung eines so leistungsfähigen Systems wie IP Office zusätzliche Ressourcen benötigen? Sie müssen sich keine Sorgen machen. IP Office ist mit einer Reihe grafischer Tools zur Vereinfachung permanenter Verwaltung ausgestattet.

Entspricht mein derzeitiges Telefonsystem meinen betrieblichen Anforderungen?

Wenn es auf veralteter Technik beruht, wahrscheinlich nicht. Ihre Mitbewerber werden schneller reagieren und professioneller erscheinen mit modernster Kommunikationssoftware. Mit IP Office erhalten Sie die Funktionen, mit denen Sie mit den Mitbewerbern mithalten oder sie überholen können.

Muss ich die Implementierungstechnik verstehen?

Nein. IP Office ist insbesondere darauf ausgerichtet, Ihnen mehr Funktionen zu bieten, ohne mehr von Ihren Ressourcen zu verlangen. Vertrauen Sie Ihrem Avaya-Geschäftspartner, der Ihnen vor, während und nach dem Erwerb Support bietet. Wir nehmen uns Ihrer an, Sie müssen sich keine Sorgen machen .

Muss ich viel investieren?

Überhaupt nicht. Sie können auf der Basis Ihrer Budgetanforderungen wählen. Mit einfachen Leasing- oder Finanzplänen wird das System nicht nur erschwinglich, sondern spart auch umgehend monatliche Kosten ein. Zudem müssen Sie nur das kaufen/leasen, was Sie gerade benötigen.

Hat sich die IP-Technologie bewährt und ist sie verlässlich?

Ja. Mit über 170.000 Systemen und 6 Millionen Benutzern weltweit bietet Avaya IP Office die Nachverfolgungslisten, denen Unternehmen wie Ihres vertrauen können. Kunden wie Sie sparen Geld und steigern die Produktivität, und viele verwalten IP Office selbst.

Ich habe alte Systeme, eröffne aber ein neues Büro. Sollte ich mir über neuere Technologie Gedanken machen?

Auf diese Art und Weise könnten Sie nicht nur die vielfältigen Funktionen der neuesten Kommunikationsanwendungen ausprobieren, sondern wir könnten uns auch mit Ihren vorhandenen Geräten vernetzen und Ihnen einen schrittweisen Migrationsplan für Ihre anderen Standorte anbieten.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Ich habe ein System von Nortel BCM oder Nortel Norstar. Kann ich meine vorhandenen Telefone behalten?

Ja. IP Office unterstützt die meisten Telefone von Nortel BCM und Norstar. Sie können zwischen 40 und 60% Ihrer ursprünglichen Investition sparen, wenn Sie Ihre vorhandenen Telefone behalten. Wenn Sie zusätzliche Telefone hinzufügen oder ältere ersetzen möchten, unterstützt IP Office fast jede Ausführung.

Wie schnell kann ich die ersten Schritte machen?

Sagen Sie nur "wann" – ein autorisierter Avaya-Geschäftspartner kann Ihnen eine Lösung gemäß Ihren Anforderungen und Ihrem Budget maßschneidern. Die Investition in IP Office macht sich bezahlt, da Ihr Unternehmen Geld sparen und expandieren kann und in der Lage ist, Ressourcen anderen Unternehmensaspekten zuzuweisen.

Kosten für Ferngespräche senken.

Die Weiterleitung von Telefonanrufen über das Internet (Voice over IP oder kurz VoIP) – erfreut sich steigender Beliebtheit. Speziell bei internationalen Anrufen spart VoIP eine Menge Geld. Wenn Ihr Unternehmen bereits mehrere Büros über Hochgeschwindigkeitsdatenschaltungen verbindet, ist es über VoIP möglich, Sprachanrufe über die bestehende Infrastruktur umzuleiten, sodass Kosten gesenkt und Ihre Investitionen wirksam eingesetzt werden können. Ganz egal wie Sie das machen, sind die VoIP-Funktionen von IP Office ein Weg, um wieder Geld in Ihre Tasche fließen zu lassen.

Konferenzgebühren einsparen.

Arbeiten Sie mit Kunden, Partnern, Lieferanten und entfernten Mitarbeitern zusammen. IP Office umfasst eine gemeinsame Audio-Konferenzleitung mit 128Teilnehmern (maximal 64 in einer Konferenz), damit Mitarbeiter zusammenarbeiten und Reisekosten gering gehalten werden. Mit Avaya IP Office kann Ihr Unternehmen eine eigene private und sichere gemeinsame Konferenzleitung haben und teure Gebühren für Konferenzdienste von Drittanbietern einsparen.

Produktivität maximieren

Wenn Mitarbeiter nicht in das Büro kommen können (wegen eines Unwetters, persönlicher Probleme oder aus anderen Gründen) können Sie dank IP Office von zu Hause (oder jeden anderen Ort aus) genauso produktiv arbeiten wie im Büro.

Denken Sie auch daran...

IP Office bietet ein großes Funktionsspektrum. Nur Sie können den Wertt abschätzen, den viele dieser Funktionen für Ihr Unternehmen haben.

Beispiele:

- Automatische Weiterleitung von Anrufen an ein Mobiltelefon oder einen anderen Standort, damit wichtige Kunden den richtigen Mitarbeiter in Echtzeit erreichen
- Betrieb rund um die Uhr, ohne dass die Mitarbeiter rund um die Uhr zur Verfügung stehen müssen
- Nutzung des Kommunikationssystems damit Sie Bescheid wissen, wenn Ihre wichtigsten Kunden anrufen

Vorteile von IP Office für heutige Unternehmen

- Mehr Zeit für Verkauf
  Mit IP Office bearbeitet ein führender Anbieter von Geräten für Großküchen nun 50 % mehr Anrufe pro Tag ohne zusätzliche Mitarbeiter und ohne auf den persönlichen Service zu verzichten, der der Schlüssel für den Verkauf ist.
- Klassenbester
  Durch die Verwendung von IP Office zur Verbindung von fast 50 Gebäuden sparte ein öffentliches Schulsystem große Summen bei Gesprächen zwischen Büros und vereinfachte die Kommunikation.
- Senkung globaler Kosten
  Durch den Einsatz von IP Office bei Telekonferenzen und für Gespräche über das IP-Netzwerk spart eine strategische Beratungsfirma bis zu 30.000 Dollar pro Jahr.

IP Office mit Ihrem Unternehmen mitwachsen, um Ihre Anforderungen zu erfüllen.

Kapazitäten: 2-384 Nebenstellen an einem einzigen Standort; bis zu 192 analoge Leitungen; 192/240 T1/E1-leitungen; 128 VoIP-Amtsleitungen; bis zu 1000 Benutzer an 32 Standorten

Anrufbearbeitung und Nachrichten.

Richten Sie einen 24-Stunden-Support für Anrufer/Kunden ein, ohne dass Mitarbeiter rund um die Uhr da sind. IP Office verfügt über eine Reihe von Nachrichten-, automatischen Weiterleitungs- und Interactive Voice Response (IVR)-Funktionen. Integrieren Sie Nachrichten und erweiterte Anrufbearbeitung in Ihre Kundendienst. Bearbeiten Sie Sprachnachrichten und E-Mail in einem einzigen Posteingang.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Kommunikation mit Kunden.

Richten Sie ein formelles oder informelles Kundendienstzentrum ein. Integrieren Sie Ihre Kundendatenbank in Ihre Anrufbearbeitung. Verwalten Sie die Qualität Ihrer Kundeninteraktionen.

Überall arbeiten.

Geben Sie Ihren Mitarbeitern alle Kommunikationsmöglichkeiten des Büros, egal ob sie von zu Hause aus, in einem Hotel oder in einem entfernten Büro arbeiten.

Arbeiten Sie mit Kunden, Lieferanten und entfernten Mitarbeitern zusammen.

Zahlen Sie nicht mehr für externe Konferenzdienstanbieter. Verwenden Sie das einfach einzurichtende, leicht zu bedienende und in IP Office integrierte Audiokonferenzsystem, mit dem Sie uach noch Geld sparen.

Sichern Sie konvergierte Kommunikation.

Verwenden Sie IP Office als sicheren Router mit integrierter Firewall/VPN. Leiten Sie Sprachanrufe über einen verwalteten Internetdienst (VoIP) und stecken Sie die Ersparnisse ein. Einfache Verwaltung sowie Windows-basierte, grafische Tools verkürzen die Zeit und kürzen Verwaltungsausgaben.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Plattform- und Hardware-Support

Support für die IP Office-Steuereinheit

IP Office Release 8.0 wird ausschließlich auf den Steuereinheiten IP500 und IP500 V2 unterstützt.

IP Office Editions & Lizensierung

Die SD-Karten für IP Office Basic Edition Mu-Law und A-Law ermöglichen in Release 7.0 zwei Betriebsmodi – Quick Mode und Standard Mode. In IP Office Release 8.0 haben diese Modi andere Namen erhalten: IP Office Basic Edition (PARTNER Mode und Norstar Mode) und IP Office Basic Edition.

Wenn die IP500 V2 erstmals gestartet wird, fährt sie als „Basic Edition“ hoch. Die Basic Edition ist einfacher zu verwalten und sofort einsetzbar. Sie unterstützt u. a. zwei Intercom-Tasten, grundlegende Systemfunktionalität, Voicemail-Boxen auf allen Telefonen und Systemprogrammierung mit der Telefonbenutzeroberfläche (TUI). In der Basic Edition lässt sich das System schnell und einfach hochfahren und nutzen.

Beginnend mit Release 8.0 können Benutzer mit der Managerfunktion von der Basic Edition auf die Essential Edition umstellen. Um den vollen IP Office-Funktionsumfang nutzen zu können, muss allerdings erst die neue Lizenz der Essential Edition angewendet werden. Nach dem Systemneustart wird das System als Essential Edition hochgefahren und entspricht dann in äußerlicher Hinsicht Release 7.0.

Sonstige Lizenzänderungen in Release 8.0:

- Einführung der Essential Edition
- Lizenz für die Essential Edition als Voraussetzung für die Preferred Edition-Lizenz
- Preferred Edition ist nun Voraussetzung für die Teleworker-, Mobile Worker-, Office Worker- und Power User-Lizenzen.
- Upgrades aus Releases vor 8.0 sind kostenpflichtig
- Neue Testlizenzen
    - Testlizenz für Preferred Edition
    - Testlizenz für Advanced Edition
    - Testlizenz für Office Worker
    - Testlizenz für Teleworker
    - Testlizenz für Power User
    - Testlizenz für Mobile Worker
    - Testlizenz für Customer Service Agent
    - Testlizenz für Customer Service Supervisor
- Neue Upgradelizenz
    - Upgradelizenz Mobile User >> Power User
    - Upgradelizenz Office Worker >> Power User

Neue Hardwarekomponenten

- Avaya IP Office C110 Unified Communications Module (nur IP500 V2)
  Dieses Modul kann in jeden der vier Steckplätze im Gehäuse des IP500 V2 eingesetzt werden. Folgende Anwendungen können dadurch onboard unterstützt werden:
    - Preferred Edition für alle Systembenutzer
    - Unterstützung für das Benutzerproduktivitätspaket
    - Unterstützung von Mobilitätsservern

Neue Module für die DECT R4-Lösung

Für Kunden, die eine Wireless-Lösung bereits haben oder eine solche anschaffen möchten, sind die Updates für IP Office DECT R4 interessant, die in Release 8.0 enthalten sind. Der neue IP DECT-Gateway ermöglicht den Anschluss digitaler Basisstationen an die DECT R4-Lösung unter Verwendung bestehender vierdrahtiger Kabel.

Zusätzlich führt Avaya neue Versionen der IP-Basisstationen (IPBS) und des Avaya In-Building Wireless Server (AIWS) ein.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Erweitertes Angebot für Kleinsysteme mit höchstens 20 Benutzern – Basic Edition

Die drei IP Office-Versionen für dieses Segment tragen jetzt folgende Markenbezeichnungen:

- IP Office Basic Edition Partner Mode.
- IP Office Basic Edition Norstar Mode
- IP Office Basic Edition

Diese Versionen wurden speziell für den „U-20"-Markt entwickelt:

- Serverloser Betrieb– Voicemail in Einheit eingebettet; keine externen Server nötig.
- „Set it and Forget it" –Das System benötigt keinerlei'manuellen' Support.
- Sofort einsetzbar – startet automatisch in einem Standard-Telefonsystemmodus. Keine Programmierung nötig.
- Einfache Systemverwaltung – das System kann über die Telefonbenutzeroberfläche (TUI) oder mit IP Office Web Manager programmiert werden oder über die Simplified Manager GUI Software für detailliertere Administration.
- Investitionsschutz – die Nutzer können mit der Basic Edition starten und später in die Essential Edition wechseln (Essential Edition-Lizenz hinzufügen), ohne Hardware (Ausnahme PARTNER ETR-Module/ ETR-Telefone) ersetzen zu müssen.

Verbesserungen in allen drei Basic Editions:

- IP Office Web Manager
  IP Office Web Manager ist ein neues browserbasiertes Verwaltungstool. Der Web Manager soll die Installation und Wartung vereinfachen. Dazu kommt ein intuitiv zu bedienendes und benutzerfreundliches Managementtool zum Einsatz, das auf den meisten Standardbrowsern ausgeführt wird. Wird der neue IP Office Web Manager ausgeführt, braucht kein Windows-Betriebssystem installiert zu sein. Der Web Manager kann nämlich auf jedem Gerät ausgeführt werden, das die Standardbrowser unterstützt.
- Für das Upgrade von der IP Office Basic Edition auf die Essential Edition ist eine neue Lizenz erforderlich
  (IP Office Essential Edition-Lizenz).
- Mobiles Twinning wird in der IP Office Basic Edition nicht mehr unterstützt.
  (Unterstützung für alle Benutzer in der IP Office Essential Edition)
  (Weiterhin Rufweiterleitung auf Mobilgeräte in der Basic Edition)
- Die Option zum Trennen analoger Amtsleitungen (zuvor nur im Norstar Mode verfügbar) ist jetzt in allen Basic Editions verfügbar.
- Verbesserungen an den Voicemailfunktionen der IP Office Basic Edition und Essential Edition (siehe unten)

Telefonverbesserungen

Mit IP Office Release 8.0 werden die folgenden Telefonfunktionen eingeführt oder verbessert.

- Bessere Audioqualität mit G.722
- Softwareversion 4.3 für Verbesserungen an SIP-Terminals der Serien 1100/1200
- Neue und verbesserte Version des IP Office Video Softphone.
- Verbesserter Upgrademechanismus für Schreibtischtelefone der Serie 96x1
- Support für Avaya Videokonferenz-Endpunkte 1010 und 1040

Die wichtigsten PBX-Funktionen

SIP-Amtsleitungen

Das Angebot an SIP-Amtsleitungen seitens der Dienstanbieter wird kontinuierlich größer. Gleichzeitig fassen immer mehr SME-Kunden SIP-Amtsleitungen ins Auge bzw. installieren solche. IP Office R8.0 reagiert auf diese Markttrends. U. a. mit mehreren neuen Funktionen für SIP-Amtsleitungen, die die Implementierungsszenarios vereinfachen:

- Standardmäßig SIP-Unterstützung in allen IP Office-Modi und -Editionen
- Early Media und Unterstützung von PRACK
- Ausweichprotokoll bei T.38-Faxversand
- Erweiterte Rufnummernunterdrückung (CLIR)

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

- Anzeige des Telefonbuchnamens bei eingehenden SIP-Anrufen

Eingriff Coach (Stummes Aufschalten) / Durchsage flüstern

Diese Funktion ist in der Essential Edition verfügbar und ermöglicht es dem Benutzer, sich in einen Anruf „aufzuschalten“ und zuzuhören (je nach Konfiguration des Endbenutzers; „Eingriff Coach“ bzw. „Durchsage flüstern“ müssen aktiviert sein). Die Aufschaltung ist bei internen und externen Anrufen möglich.

Voicemailverbesserungen – Basic Edition und Essential Edition

In Release 8.0 zeichnet sich die Voicemail der IP Office Basic Edition und der Essential Edition durch folgende neue Funktionen aus:

- Zusätzlich zu den aktuellen TUI-Befehlen werden jetzt auch Intuity Audix-Befehle unterstützt. Im Intuity Audix-Modus verwendet das System dieselben Intuity Audix-Befehle, die derzeit auf Voicemail Pro, PARTNER Voice Messaging und PARTNER Messaging verwendet werden. Der Intuity-Modus wurde hauptsächlich deswegen eingeführt, weil in allen Messaginglösungen einheitlich die gleichen Befehle verwendet werden sollen.
- Anrufüberwachung in Embedded Voicemail
  Der Benutzer kann sich eingehende Anrufe anhören. Wenn ein auf Ihrem Telefon eingehender Anruf an Sie weitergeleitet und vom Voicemail-System beantwortet wird, hören Sie den Anrufer automatisch auf dem Telefonlautsprecher. Der Anrufer kann aber Sie nicht hören. Sie entscheiden, ob Sie den Anruf annehmen. Wenn nicht, übernimmt das Voicemail-System den Anruf.
- Zugriff auf Systemadministration von Nebenstelle 10 oder 11 während eines Anrufs
  Es ist möglich, von den ersten beiden Nebenstellen des Systems (Systemtelefone) während eines Anrufs die Systemadministration zu öffnen bzw. Programmierungen vorzunehmen. Zusätzlich kann jede in Frage kommende Nebenstelle während eines Anrufs eigene Programmierungen vornehmen.

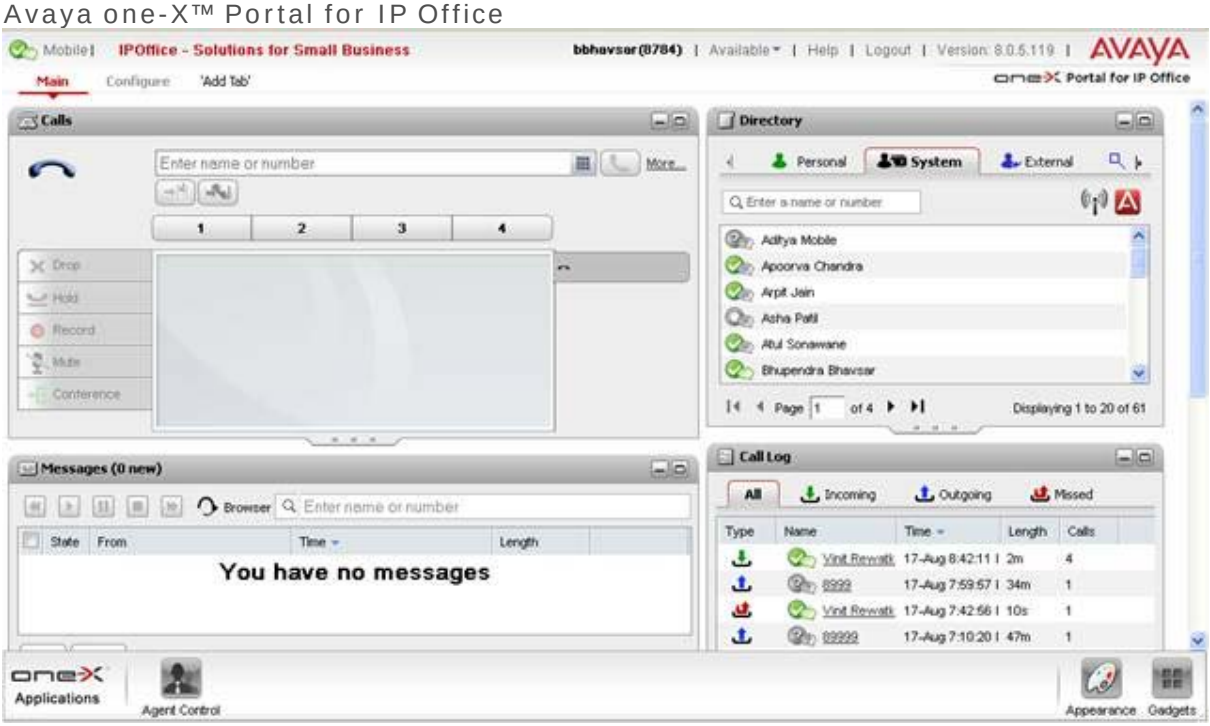
Preferred Edition Voicemail Verbesserungen

In Release 8.0 unterstützt Voicemail Pro die folgenden neuen Funktionen:

- Mehrere Zeitzonen
  Die Preferred Edition unterstützt mehrere Zeitzonen. Kunden mit Multi-Site-Umgebungen (IP Office SCN-Netzwerk), also Standorten in unterschiedlichen Zeitzonen, erhalten jetzt Zeitstempel und Ansagen, passend für die lokale Zeitzone des IP Office-Switch, mit dem sie verbunden sind.
- Preferred Edition – gleiche Funktionen unter Windows und Linux
  In IP Office R8.0 herrscht hinsichtlich der folgenden Funktionen mehr Gleichheit zwischen Preferred Editionen, die unter Windows und Linux installiert sind:
  - Text-to-Speech unter Linux
  - MAPI Exchange-Integration unter Linux
- Anrufüberwachung auf Voicemail Pro
  Voicemail Pro-Benutzer können jetzt genauso wie Embedded Voicemail-Benutzer eingehenden Anrufen zuhören. Wenn ein auf Ihrem Telefon eingehender Anruf an Sie weitergeleitet und vom Voicemail-System beantwortet wird, hören Sie den Anrufer automatisch auf dem Telefonlautsprecher. Der Anrufer kann aber Sie nicht hören. Sie entscheiden, ob Sie den Anruf annehmen. Wenn nicht, übernimmt das Voicemail-System den Anruf.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Avaya one-X™ Portal for IP Office



Avaya one-X™ Portal for IP Office-Hauptbildschirm

Avaya one-X™ Portal for IP Office führt in Release 8.0 die folgenden Verbesserungen ein, mit denen die Benutzerzufriedenheit und -produktivität sowie die Integration von Anwendungen von Drittanbietern verbessert werden.

- Benutzerfreundliche URL
- Verbessertes Paging
- Maximale Nutzung von Minianwendungen für one-X Portal
- Verbessertes Layout auf Konfigurations-Registerkarte
- Stummschaltungstaste in Gesprächsminianwendung
- one-X Portal erweiterbar auf Drittanbieter-Minianwendungen
- Anwesenheitsstatus und Instant Messaging
    - MyBuddy
    - Unkompliziertes Konversationsupgrade von Sofortnachricht auf Sprache
    - IM/Presence Federation über XMPP mit GoogleTalk und Microsoft OCS
    - Integration in Microsoft Exchange-Kalender
- Integration von Desktopanwendungen
    - Avaya IP Office Plug-in for Microsoft Outlook
    - Integration von Salesforce.com
    - Verbesserungen am Call Assistant

one-X ® Mobile Preferred for IP Office

one-X ® Mobile Preferred for IP Office ist eine Mobilanwendung für Android-Smartphones. Die Anwendung macht mobiler Belegschaft umfassende Unified Communications-Funktionen verfügbar. Sie gibt Mobilgerätbenutzern schnellen Zugriff auf unterschiedliche Kommunikationsformen und ermöglicht die Erledigung von Geschäftsaufgaben auch von unterwegs aus. Für die Ausführung der Anwendung ist eine dauerhafte Datenverbindung zum Kommunikationsserver erforderlich. Die Anwendung soll ständig verfügbar sein und asynchrone Ereignisse von Interesse dem Benutzer zur Verfügung stellen, sobald sie vom Kommunikationsserver eingetroffen sind.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Contact Center und Customer Call Reporter

Mehrere neue Funktionen in IP Office Release 8.0 tragen zur Effizienzsteigerung in Call Centern bei, z. B. die Funktion „Eingriff Coach“. Überarbeitete Berichterstellungsfunktionen ermöglichen es dem Supervisor außerdem, die aussagekräftigsten Echtzeit- und Verlaufsberichte zu erstellen. Die Verbesserungen im Überblick:

- Eingriff Coach (Stummes Aufschalten)/Durchsage flüstern
- Verbesserungen am Systemgesprächsdauer-Bericht
- Agentenproduktivitätsfaktor (APF) im Agent Time Card Report
- Berichte mit 15- und 30-Minuten-Intervallen für den Call Summary Report (CSR) und den Call Detail Report (CDR)
- Berichtsvorlage
- Benutzerdefinierte Berichte

IP Office Web Manager

Mit IP Office Release 8.0 wird der IP Office Web Manager eingeführt. Ein neues browserbasiertes Verwaltungstool, das die Installation und Wartung vereinfachen soll. Dazu kommt ein intuitiv zu bedienendes und benutzerfreundliches Managementtool zum Einsatz, das auf den meisten Standardbrowsern ausgeführt wird. Wird der neue IP Office Web Manager ausgeführt, braucht kein Windows-Betriebssystem installiert zu sein. Der Web Manager kann nämlich auf jedem Gerät ausgeführt werden, das die Standardbrowser unterstützt.

IP Office Web Manager unterstützt die folgenden Editionen von IP Office:

- Basic Edition A-Law
- Basic Edition Mu-Law
- Basic Edition PARTNER Mode
- Basic Edition Norstar Mode

IP Office Web Manager unterstützt die folgenden Browser:

- Microsoft Internet Explorer 8 und höher
- Mozilla Firefox 3.0 und höher
- Windows Safari 4.0 und höher
- Google Chrome 10 und höher
- Apple Safari 3.1 und höher

Releaselizenz / Upgradelizenz

Beim Aufrüsten von einer älteren Version auf Release 8.0 muss die IP Office 8.0 Release-Lizenz vorhanden sein. Davon gibt es zwei Ausführungen:

- Upgrade auf Release 8.0 für Systeme mit 32 Nebenstellen oder weniger
- Upgrade auf Release 8.0 für Systeme mit mehr als 32 Nebenstellen

Für neue Installationen, ist es nicht erforderlich eine dieser Lizenzen zu erwerben.

90-tägige Anspruchsperiode

Ab IP Office Release 6.0, über das IP Office Release 8.0 hinweg und mit der IPO500 V2-Hardware, kann das System innerhalb der Anspruchsperiode auf die neueste IP Office-Software (in diesem Fall Release 8.0) aufgerüstet werden; innerhalb der 90 Tage nach der ersten Inbetriebnahme durch den Kunden. Beginnend mit erstmaligem Gebrauch des Systems, verfügt der Kunde über eine 90-tägige Anspruchsperiode, um die gewünschte Softwareversion zu installieren.. Sollte innerhalb von den 90 Tagen, von dem Zeitpunkt an, an dem das System erstmalig verwendet wurde, ein anderes Release von IP Office erhältlich werden, kann der Kunde auf das neue Release umsteigen, ohne dafür Lizenzgebühren zahlen zu müssen. Beispiel: Wenn ein Kunde IP Office mit Release 7.0 in Betrieb genommen hat, kann er innerhalb der 90-tägigen Periode Release 8.0 in Anspruch nehmen, ohne dafür Lizenzgebühren zahlen zu müssen. Nach der 90-tägigen Anspruchsperiode sind Lizenzgebühren zu zahlen.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Voice Communicator Lösungsfunktionen

IP Office bietet umfassende Funktionen und Vorteile für kleine und mittlere Unternehmen, einschließlich:

- Full PBX-Funktionen
  Anrufer-ID, Rufweiterleitung, Voice Messaging u.v.m.

- Amtsleitungsschnittstellen
  Viele Netzwerkleitungsschnittstellen, einschließlich E1, T1, PRI, ISDN, SIP, Analogschleifenstart und Analog-Ground-Start für die umfassende Netzwerkanbindung. Nicht in allen Regionen werden Mietleitungen angeboten; informieren Sie sich.

- Nebenstellen
  Die Unterstützung von zwei bis 384 Nebenstellen bietet fortschrittliche Sprach-Performance für neue und wachsende Unternehmen.

- Telephone
  Viele Telefone, einschließlich Analog-, Digital-, IP-Hard- und SoftPhones (verkabelt und schnur-/ drahtlos) bieten die richtige Lösung für jeden Schreibtisch und für jedes Gerät.

- Erweitertes Rufweiterleitung
  Eingehende Gespräche werden gemäß den Kriterien im Unternehmen an den geeigneten Mitarbeiter oder Messaging-Service weitergeleitet.

- Alternative Anruf-Routen
  Gewährleistet die verlässliche Verarbeitung der Anrufe durch Auswahl aus Analog-, Digital- oder VoIP-Amtleitungen.

- QSIG-Vernetzung
  Die auf den Standards basierende Multi-Site-Vernetzung für die Interoperabilität mit anderen PABX (lizenzierte Funktion).

- Integrierter H.323 und SIP Gatekeeper und Gateway für die konvergierte Kommunikation
  IP Office ist der IP-Telefonieserver mit Quality of Service (QoS)-Unterstützung über DiffServ für das Routen der Anrufe.

- SIP-Amtsleitungen
  SIP-Amtsleitungen zu den Internet-Telefonie-Dienstanbietern. Mit IP Office können die Benutzer auch ohne SIP-Telefone Gespräche über die SIP-Amtsleitung aufbauen und empfangen.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Voice Communicator Lösungsfunktionen

Büros mit einfachen Datennetzwerkanforderungen bietet IP Office eine komplette Datenkommunikations- und Netzwerklösung:

- Internet-Zugriff
  Durch eine Firewall geschützte Standleitungs- oder DFÜ-Verbindung über einen PRI-, T1- oder WAN-Port: Hochgeschwindigkeits-Einwahlzugriff, direkte Standleitungsverbindungen für intensive Nutzung und Website-Hosting, integrierte Sicherheit, effizienter Zugriff auf Informationen und eine verbesserte Geschäftspräsenz über das Web.

- Routing
  Integriertes statisches oder dynamisches (RIP I/II)-Routing für Internet- und Branch-to-Branch-Lösungen.

- Sicherheit
  NAT (Network Address Translation) und eine eingebaute Firewall schützen Ihr internes Netzwerk. Dank IPSec-Unterstützung ist eine sichere VPN-Datenübertragung über öffentliche IP-Netzwerke mit 3DES-Verschlüsselung möglich.

- DHCP
  Automatische IP-Adresszuweisung für lokale und Remote-PCs sowie andere Geräte wie IP-Telefone.

- LAN Switching
  IP Office 500 V2 unterstützt zwei geswitchte Layer 3-Ethernet-Ports.

  LDAP-Client-Unterstützung
  Für eine auf Standards basierende Telefonbuchsynchronisation mit Avaya one-X™ Portal for IP Office und Phone Manager.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Anwendungsplattform-Funktionen

IP Office bietet viele Vorteile für große Firmen und verbesserte Produktivität für kleine und mittlere Firmen mit einer vollständigen Ergänzung ausgefeilter Anwendungen.

IP Office bietet eine Reihe kostenloser Anwendungen (z. B. Phone Manager Lite, Microsoft TAPI-Service). Diese Anwendungen können aktualisiert werden, sodass sie durch den Erwerb von Lizenzschlüsseln verbesserte Funktionen bieten. Dies ist die vollständige Liste der Anwendungen:

- Operator SoftConsole
  Eine grafische Benutzeroberfläche (GUI) für den PC-Desktop von Mitarbeitern zur Anrufbearbeitung. Funktioniert mit einem Telefon und ist ein einfacher Weg, um ausgefeilte Tools in einer komfortablen Umgebung zu erlernen und anzuwenden.

- Avaya one-X™ Portal for IP Office
  Eine mächtige Client-/Server-Webanwendung, mit der der Benutzer Telefonanrufe von einem Webbrowser mit dem Standard-LDAP-Protokoll zum Anschluss an externe Verzeichnisse aus steuern und verwalten kann.

- Open CTI-Schnittstellen
  IP Office hat einen integrierten TAPI-Server, der sich leicht mit beliebten Kontaktmanagement-Anwendungen wie Outlook verbindet. Ausgefeilte benutzerdefinierte Anwendungen können mit unserem vollständigen Software-Entwicklungssystem schnell entwickelt und bereitgestellt werden.

- Voicemail
  Anrufe können immer mit einer persönlichen Voicemail-Begrüßung angenommen werden, bevor eine Nachricht aufgezeichnet und eine Benachrichtigung festgelegt wird. Nachrichten können gemeinsam mit Kollegen genutzt (weitergeleitet) und von jedem tonwahlfähigen Telefon abgerufen werden. In Verbindung mit Avaya one-X™ Portal for IP Office kann der PC zur Steuerung der Nachrichtenwiedergabe genutzt werden.

- Integrated Voicemail to Email Presentation
  Sprachnachrichten können in E-Mail-Nachrichten kopiert und im E-Mail-System gesendet werden. IP Office verwendet SMTP oder MAPI, um eine Kopie der Sprachnachricht zuzustellen.

- Unified Messaging (UMS)
  Der Unified Messaging Service in der Preferred Edition bietet eine höhere Integration zur Synchronisierung sowohl des Voicemail- als auch des E-Mail-Posteingangs.

- Auto-Attendant
  Vereinfachen Sie den Service für Administratoren mit dieser leicht zu bedienenden Funktion, die benutzerdefinierte automatische Services erstellen kann, über die Anrufer sich effizient durch das System bewegen und ohne Hilfe eines Operators die richtige Person erreichen können. Für die Preferred Edition und die Essential Edition erhältlich.

- Interactive Voice Response (IVR) und Text-to-Speech
  Erstellen Sie automatische benutzerdefinierte Systeme, mit denen Anrufer mit Geschäftsinformationen interagieren können, beispielsweise E-Mails lesen, Kontoanfragesysteme, automatische Bestellsysteme, Ticketkaufsysteme, PIN-Überprüfung, Remote-Zeiterfassungsverwaltung usw. Erweitern Sie diese Systeme durch die Verwendung von Text-to-Speech, um Anrufern Informationen wiedergeben zu können. Für die Advanced Edition erhältlich.

- Queue Manager und Campaign Manager
  Mächtige Sprach- und IVR-Anwendungen für das Contact Center zur Verbesserung des Agenten- und Datenmanagements für bessere Produktivität und besseren Kundendienst.

- Customer Call Reporter (CCR)
  Für die Advanced Edition erhältlich und in Kombination mit der integrierten automatischen Anrufverteilung von IP Office. Mit CCR können kleine Firmen die Produktivitätslevel von Kundendienst und Agenten nachverfolgen und messen.

  - CCR bietet:

    - Einfache/intuitive Berichte

    - Browser-/Thin-Client-Architektur

    - Einzelserver-Effizienz (in der Preferred Edition)

  - Zielsegment: Kleine Firmen<30 Agenten

    - Kann bis zu 150 Agenten unterstützen

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

- 30 Supervisoren
- Ein Administrator

Management-Tools

Avaya IP Office ist einfach zu verwalten. Es stehen zwei Verwaltungsmodi zur Auswahl.

Mit IP Office Release 8.0 wird der Web Manager eingeführt. Der Web Manager ist ein neues browserbasiertes Verwaltungstool (ersetzt Simplified Manager). Der Web Manager soll die Installation und Wartung vereinfachen. Dazu kommt ein intuitiv zu bedienendes und benutzerfreundliches Managementtool zum Einsatz, das auf den meisten Standardbrowsern ausgeführt wird. Wird der neue IP Office Web Manager ausgeführt, braucht kein Windows-Betriebssystem installiert zu sein. Der Web Manager kann nämlich auf jedem Gerät ausgeführt werden, das die Standardbrowser unterstützt. In Release 8.0 unterstützt IP Office Web Manager die folgenden Betriebsmodi von IP Office:

- Basic Edition A-Law
- Basic Edition Mu-Law
- Basic Edition PARTNER Mode
- Basic Edition Norstar Mode (PBX, KTS)

IP Office Manager ist eine Windows-basierte Softwareanwendung für PCs. Diese kann über ein LAN, vom Fernstandort aus über das WAN oder über den integrierten Remote Access Service (RAS) mit Terminaladapter oder Modem zum Verwalten jeder IP Office-Version genutzt werden.

Die System Status Application ist ein nützliches Diagnose-Tool, das detaillierte Auskunft zur Technik und den Ressourcen des IP Office-Systems gibt. Das beinhaltet Alarmmeldungen und Details aktueller Anrufe zur lokalen oder Ferndiagnose.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Skalierbare Plattform

IP Office 500 V2 bietet ein modulares, flexibles Gehäuse für bis zu 16 Analogmietleitungen oder 16 ISDN BRI-Leitungen (32 Kanäle) bzw. 8 digitale PRI-Leitungen (bis zu 192 T1- oder 240 E1-Kanäle) mit internen Tochterkarten. Bis zu 12 Erweiterungsmodule können für eine Kombination aus 384 Analog-, Digital- oder IP-Erweiterungen mit zusätzlichen Analogleitungen über 16 externe Analogmodule hinzugefügt werden. Zu den Funktionen gehören bis zu 148 Sprachunterdrückungskanäle, 2 unabhängig geschaltete LAN-Anschüsse und integriertes Embedded Voicemail.

Telefonoptionen

IP Office unterstützt mehrere Telefonlösungen und verleiht kleinen und mittelständischen Unternehmen maximale Flexibilität, ihre Lösung gemäß ihrer aktuellen und zukünftigen Anforderungen zu wählen.

- IP-Telefone
  Der integrale H.323-Server von IP Office unterstützt Avaya-Telefone der Serien 1600 und 5600, ausgewählte IP-Telefone der Avaya-Serie 9600, IP-Telefone der Avaya-Serie T3, kabellose VoIP-Telefone der Avaya-Serie 3600 und IP Office Video Softphone.
- Digitaltelefone
  IP500 Digital Station 8-Karten und Kombinationskarten plus Erweiterungsmodul Digital Station (16 oder 30 Nebenstellen) unterstützen die Avaya-Digitaltelefonserien 9500, 1400 und 5400 und Avaya-Telefone der Serie T3 sowie ausgewählte Telefone der Serien 2400 und 4400.
  Die neue TCM8 Digital-Erweiterungskarte wie auch das Digitalerweiterungsmodul DS16A und DS30A unterstützen BCM/Norstar-Telefone der Serie T7000 sowie weitere Telefone und Tastenmodule.
- ETR-Telefone
  IP500 V2 ETR 6-Karten unterstützen die Avaya ETR-Telefone wie bei PARTNER ACS-Systemen verwendet (nur Essential Edition – PARTNER Mode).
- Analogtelefone
  IP500 Phone 2, Phone 8 und Kombinationskarten plus Erweiterungsmodul (16 oder 30 Nebenstellen) für das IP Office Phone unterstützen standardmäßige Analogtelefone, Faxgeräte und Modems mit Unterstützung von Rufleitungsidentifikation und Nachrichtwartelampe, wenn diese Dienste bereitgestellt werden.
- Kabellose Telefone
  Avaya DECT R4-Basisstationen können hinzugefügt werden, um die Avaya DECT R4-Telefone 3720 und 3725 zu unterstützen. Die IP Office Digital Station-Interfaces unterstützen das Avaya 3810-Telefon. Die VoIP-Telefone der Avaya-Serie 3600 werden ebenfalls unterstützt.
  Mit den neuen Hardwaremodulen TCM8, DS16A und DS30A werden Nortel Digital Mobility Solutions ebenfalls unterstützt.
- SIP-Endstellen von Drittanbietern
  Ein in IP Office integrierter SIP-Server unterstützt SIP-Endstellen anderer Anbieter wie Desktop-Telefone, Softphones und Konferenzlautsprecher.

Eine komplette Übersicht der unterstützten Telefone erhalten Sie im Abschnitt Telefone 102 in dieser Produktbeschreibung.

Anwendungs- und Funktionslizenzierung

Einige Anwendungen und Funktionen von IP Office erfordern einen Lizenzschlüssel. Alle Lizenzschlüssel werden von der aktivierten Funktion kombiniert mit der Seriennummer der mit dem IP Office System installierten Funktionstaste bezogen.

IP500- und IP500 V2-Systeme nutzen eine obligatorische Funktionstaste, der mit jedem System installiert wird.

Lizenzen werden in zwei Formen ausgegeben: als zeitlich begrenzte Testlizenzen oder als unbegrenzte Lizenzen. Mit Testlizenzen laufen Anwendungen im vollen Umfang 60 Tage lang (ab dem Datum der Lizenzgenerierung). Nach diesem Zeitraum können sie bis zu einer Aktualisierung zum Kaufpreis einer vollen Lizenz nicht mehr verwendet werden, können aber während des Produkteigentums jederzeit bestellt werden.

Weitere Details zu den IP Office Lizenzen einschließlich der Testlizenzen erhalten Sie im Abschnitt Lizenzen 445.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Kapital 2.
IP Office Basic Edition
PARTNER® Mode

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

2. IP Office Basic Edition PARTNER® Mode

Der Partner Mode der IP Office Basic Edition führt die Evolution von Kommunikationssystemen für kleine Unternehmen fort.

PARTNER Mode wurde so entwickelt, dass die Software sofort ohne Programmierung oder Verwaltung einsatzbereit ist und Anwendern sofort Anrufe über Analogamtsleitungen ermöglicht.

PARTNER Mode bietet dem Endnutzer eine ähnliche Desktoperfahrung wie PARTNER ACS: z.B. zwei dedizierte Durchsagetasten, Tastensystemfunktionalität, Anrufer-ID usw. Damit werden die Ausbildungsanforderungen minimiert und der Endnutzer verfügt über das gleiche Komfortniveau, das er seit dem PARTNER ACS-System erwartet.

PARTNER Mode bietet erweiterte Funktionen, wie Visual Voice, Fernweiterleitung, Konferenzen mit 64 Teilnehmern, SIP-Amtsleitungen, volles PRI/T1 und mehr.

PARTNER Mode bietet die gleiche 2-stellige Nebenstellennummerierung wie PARTNER ACS (Standard) und unterstützt jetzt auch eine flexible 3-stellige Nummerierung (Nebenstellen 100-599).

PARTNER Mode unterstützt alle aktuellen und europäischen Versionen von PARTNER ACS-Telefonen, die 1400-Serie von digitalen Telefonen, die aktuellen kabellosen Produkte 3920 und 3910 wie auch die meisten Analoggeräte (Fax, kabellose Headsets, Analogtelefone). Die Telefone der ursprünglichen MLS-Serie und ältere kabellose Telefone werden nicht unterstützt.

PARTNER Mode unterstützt auch eine neue Reihe digitaler Avaya-Telefone – die Telefone der Serie 9500 und unterstützt die Digitaltelefone der Nortel-Serien T und M.

PARTNER Mode beinhaltet Embedded Voicemail, bietet eine Anrufweiterleitung mit 2 Ports (erweiterbar auf 6 Ports) und Voicemail für alle Telefone. Embedded Voicemail bietet eine unterschiedliche Zahl bezüglich der speicherbaren Dauer:

- 2 Ports = 15 Stunden Speicher
- 4 Ports = 20 Stunden Speicher
- 6 Ports = 25 Stunden Speicher

Systemkapazitäten

PARTNER Mode unterstützt größere Telefon- und Amtsleitungskapazitäten wie folgt (kann u. U. nicht gleichzeitig erreicht werden):

100 Telefone:

- Bis zu100 Digitaltelefone (Serien 1400, 9500, T und M)
- Bis zu 100 Analogtelefone
- Bis zu 18 PARTNER ETR-Telefone (zusätzliche nicht-ETR-Telefone können hinzugefügt werden, um die Systemkapazität zu erreichen)

64 Amtsleitungen:

- Bis zu 32 analoge CO-Leitungen
- 1 PRI/T1 (24 Leitungen)
- Bis zu 20 SIP-Leitungen
- unterstützt bis zu 72 Amtsleitungen, aber nicht gleichzeitig

IP Office Basic Edition Mu-Law

Wenn das IP500 V2-System bei eingesetzter IP Office Mu-Law-SD-Karte erstmals gestartet wird, fährt es als „Basic Edition“ hoch. Die Basic Edition unterscheidet sich äußerlich und betriebstechnisch nicht von PARTNER Mode (z. B. sofort einsetzbar, zwei Intercom-Tasten, Tastenfunktionalität, Voicemail-Boxen auf allen Telefonen, TUI-Programmierung). In der „Basic Edition“ lässt sich das System jedoch schnell und einfach hochfahren und nutzen.

Benutzer, die den vollen Funktionsumfang von IP Office Essential Edition in Anspruch nehmen möchten, können mit dem Manager die Essential-Lizenz von der Basic Edition auf die Essential Edition umstellen. Nach dem Systemneustart wird das System als „Essential Edition“ hochgefahren und entspricht dann in funktionaler und äußerlicher Hinsicht der IP Office Essential Edition aus Release 7.0.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Systemprogrammierung

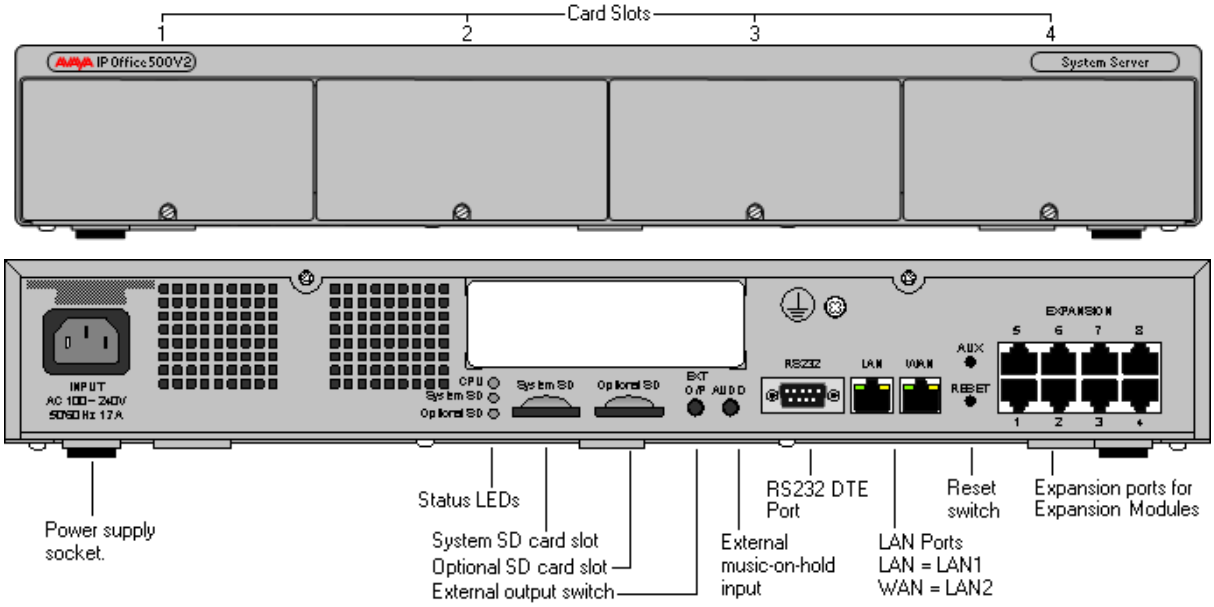
Die Systemprogrammierung kann auf zwei Arten erfolgen:

- Telefonbenutzeroberfläche (TUI) über Nebenstelle 10 oder Nebenstelle 11; hierbei werden dieselben Verwaltungscodes wie im PARTNER ACS-System verwendet.
- Grafische Benutzeroberfläche (GUI) – PARTNER Mode bietet in der IP Office Manager-Software einen „Simplified Manager"-Modus. Durch diesen Modus können Sie das System in weniger als 30 Minuten programmieren.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Steuereinheit

Auf der IP 500 V2-Steuereinheit ist die Software „PARTNER Mode“ installiert. Eine PARTNER Mode-SD-Karte oder IP Office Mu-Law-SD-Karte ist erforderlich und wird an der Rückseite der Steuereinheit eingesetzt. Sie stellt die Betriebssoftware, den Funktionsschlüssel und Lizenzen bereit und weist das System an, im PARTNER- oder Quickmodus zu booten. Eine optionale SD-Karte kann im optionalen SD-Kartensteckplatz installiert werden und stellt zusätzliche Backup- und Systemaktualisierungsfunktionen bereit.



Die Vorderseite der IP500 V2-Steuereinheit verfügt über 4 Erweiterungssteckplätze, welche die folgenden Systemmodule unterstützen:

- Kombinationskarte – Analoge Amtsleitungen (max. 2 pro System)
  Die Kombinationskarte stellt 6 Digital Station (DS)-Ports (Ports 1-6); 2 Analog Station-Ports (Ports 7-8); 4 CO-Leitungsports (Ports 9-12) und 10 Sprachkompressionskanäle bereit.
- ETR6-Karte (max. 3 pro System)
  Die ETR6-Karte stellt 6 ETR-Station-Ports (PARTNER ACS-Telefon) (Ports 1-6) bereit und unterstützt (1) der folgenden optionalen Amtsleitungskarten: ATM4 oder PRI/T1. Wenn eine ATM4 hinzugefügt wird, werden die Ports 7-8 zu Netzausfallübertragungs-Ports und die Ports 9-12 stellen 4 zusätzliche CO-Leitungsports bereit. Nur mit PARTNER Mode- und Mu-Law-SD-Karten mit Basic Edition im nordamerikanischen Markt kompatibel.
- DS8-Karte(max. 3 pro System)
  Die DS8-Karte stellt 8 Digital Station-Ports (Ports 1-8) bereit und unterstützt (1) der folgenden optionalen Amtsleitungskarten: ATM4 oder PRI/T1. Wenn eine ATM4 hinzugefügt wird, stellen die Ports 9-12 4 zusätzliche CO-Leitungsports bereit. Diese Karte unterstützt nur Telefone der Serien 1400 und 9500.
- TCM8-Karte(max. 4 pro System)
  Die TCM8-Karte stellt 8 Digital Station-Ports (Ports 1-8) bereit und unterstützt (1) der folgenden optionalen Amtsleitungskarten: ATM4 oder PRI/T1. Wenn eine ATM4 hinzugefügt wird, stellen die Ports 9-12 4 zusätzliche CO-Leitungsports bereit. Diese Karte unterstützt nur Norstar®-Telefone der Serien T und M.
- Phone 2 (max. 4 pro System)
  Das Phone 2-Modul stellt 2 zusätzliche Analog Station-Ports bereit und unterstützt (1) der folgenden optionalen Amtsleitungskarten: ATM4 or PRI/T1.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

- Phone 8 (max. 4 pro System)
  Das Phone 8-Modul stellt 8 zusätzliche Analog Station-Ports bereit und unterstützt (1) der folgenden optionalen Amtsleitungskarten: ATM4 oder PRI/T1.

Erweiterungsmodule

PARTNER Mode unterstützt die folgenden Erweiterungsmodule:

- DS16 – stellt zusätzliche 16 Digital Station-Ports bereit (nur Telefone der Serien 1400 und 9500)
- DS16A – stellt zusätzliche 16 Digital Station-Ports bereit (nur Norstar-Telefone der Serien T und M)
- ATM16 (max. 1 pro System) – stellt zusätzliche 16 analoge CO-Leitungen bereit
- Phone 16 – bietet 16 zusätzliche Analogstationen
- Phone 30 – bietet 30 zusätzliche Analogstationen
- DS30 – stellt zusätzliche 30 Digital Station-Ports bereit (nur Telefone der Serien 1400 und 9500)
- DS30A – stellt zusätzliche 30 Digital Station-Ports bereit (nur Norstar-Telefone der Serien T und M)

-Amtsleitungskarten

PARTNER Mode unterstützt die folgenden Amtsleitungskarten, die auf einer ETR6-, DS8-, TCM8-, Phone 2- oder Phone 8-Basiskarte eingesetzt werden:

- ATM4 – stellt 4 analoge CO-Leitungsports bereit. Unterstützt Anrufer-ID
- PRI/T1 – volle Unterstützung von PRI oder T1. Max. 1 PRI/E1-Karte pro System

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Telefone

Der PARTNER Mode wird auf den folgenden Telefonen unterstützt:

- Digitaltelefone der Serie 1400 25
- Digitaltelefone der Serie 9500 26
- Norstar-Digitaltelefone, Serien T und M 27
- PARTNER ACS-Telefone 28
- PARTNER ACS „Euro“-Telefone 29
- Kabellose Telefone 30
- Analoge „POTS“-Telefone 31

Telefone der Serie 1400

Die folgenden Telefone der Serie 1400 werden unterstützt:

- 1416 Bildschirmtelefone
- 1408 Bildschirmtelefone
- 1403 Bildschirmtelefone
- Tastenmodul DBM32

Programmierbare Tasten

Neben den gewöhnlichen Wahltasten haben die digitalen Telefone vom Typ Avaya 1400 auch spezielle Funktionstasten, wie Stummschaltung, Lautstärke, Halten, Konferenzschaltung und Weiterleitung. Darüber hinaus gibt es Tasten, die für verschiedene Sonderfunktionen programmierbar sind. Diese Tasten können zum Anrufen anderer Nebenstellen des Systems (Direct Station Select oder DSS-Tasten) benutzt werden, oder für bestimmte Optionen – von der Rufnummern-Schnellwahl bis hin zur Kontrolle solcher Funktionen wie Anrufschutz. Bei vielen Funktionen wird über eine Anzeige angegeben, ob diese aktiviert sind.

Die Tastenprogrammierung erfolgt durch die TUI oder den Simplified Manager im Rahmen der Systemkonfiguration.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Telefone der Serie 9500

Die folgenden Telefone der Serie 9500 werden unterstützt:

- 9504 Bildschirmtelefone
- 9508 Bildschirmtelefone
- BM12 Tastenmodul

9504

9508

BM12

Programmierbare Tasten

Die Avaya Telefone der Serie 9500 haben keine Papieretiketten, stattdessen werden programmierbare Schilder auf dem Display angezeigt. Auf dem Modell 9504 befinden sich 4 Tasten (rote und grüne LED) und 2 „Seiten“ mit insgesamt 12 programmierbaren Tasten. Auf dem Modell 9508 befinden sich 8 Tasten (rote und grüne LED) und 2 „Seiten“ mit insgesamt 24 programmierbaren Tasten.

Neben den gewöhnlichen Wahltasten haben die digitalen Telefone vom Typ Avaya 9500 auch spezielle Funktionstasten, wie Stummschaltung, Lautstärke, Lautsprecher, Headset, Anrufprotokolle und Kontakte. Darüber hinaus gibt es Tasten, die für verschiedene Sonderfunktionen programmierbar sind. Diese Tasten können zum Anrufen anderer Nebenstellen des Systems (Direct Station Select oder DSS-Tasten) benutzt werden, oder für bestimmte Optionen – von der Rufnummern-Schnellwahl bis hin zur Kontrolle solcher Funktionen wie Anrufschutz. Bei vielen Funktionen wird über eine Anzeige angegeben, ob diese aktiviert sind.

Die Tastenprogrammierung erfolgt durch die TUI oder den Simplified Manager im Rahmen der Systemkonfiguration.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Telefone der Norstar T-Serie und M-Serie

PARTNER Mode unterstützt die folgenden Norstar-Telefone:

- Telefone der T-Serie: T7316E, T7208, T7100, T7000 und T24KIM (nicht abgebildet)

- Telefone der M-Serie: M7324, M7310 und das CAP/KLM-Tastenmodul

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

PARTNER ACS-Telefone

PARTNER Mode unterstützt die folgenden PARTNER ACS-Telefone:

- 6-Tasten-Display-Telefon*
- 18-Tasten-Display-Telefon*
- 34-Tasten-Display-Telefon (max. 4 pro System, 2 pro ETR-Karte)*

* Wird noch unterstützt, aber nicht mehr neu verkauft

Nicht unterstützt

- Call Assist-48 (CA-48) Zusatz

Standardmäßige Tastenfunktionen;
Bei Anschluss an PARTNER Mode ist die obere Tastenreihe der 18D- und 34D-Telefone mit den folgenden Funktionen vorprogrammiert:

- Letzte Nummer
- Konferenztrennung
- VoiceMail-Zugang
- Anrufwiederholung

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

PARTNER ACS "Euro"-Telefone

PARTNER Mode unterstützt die folgenden PARTNER ACS „Euro“-Telefone:

- 6-Tasten-Telefon ohne Display
- 18-Tasten-Telefon ohne Display
- 18-Tasten-Display-Telefon
- 34-Tasten-Display-Telefon (bis vier pro System)

Nicht unterstützt:

- Call Assist-24 (CA-24) Zusatz

Standardmäßige Tastenfunktionen;
Bei Anschluss an PARTNER Mode ist die obere Tastenreihe der 18D- und 34D-Telefone mit den folgenden Funktionen vorprogrammiert:

- Letzte Nummer
- Konferenztrennung
- VoiceMail-Zugang
- Anrufwiederholung

Hinweis: PARTNER ACS-Telefone werden nur in Nordamerika angeboten und können nur im PARTNER Mode und mit Mu-Law-SD-Karten in der Basic Edition genutzt werden.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Kabellose Telefone

3920 Wireless

T7406E Wireless

Digital Mobility 7400 Wireless

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Hinweis 1: Das Schnurlostelefon 3910 wird nicht mehr verkauft. Technische Unterstützung wird aber noch gewährt.

Hinweis 2: PARTNER ACS-Telefone werden nur in Nordamerika angeboten und können nur im PARTNER Mode und mit Mu-Law-SD-Karten in der Basic Edition genutzt werden.

Analog "POTS"-Telefone

Das System unterstützt vielfältige dem Industriestandard entsprechende Analogttelefone und -geräte, beispielsweise: Faxgeräte, Kreditkartenleser, kabellose Headsets und kabellose Telefone.

Analoggeräte werden an das System angeschlossen:

- An einen der Analogports auf der Kombinationskarte
- Über ein Phone2- oder Phone8-Modul
- An einen ETR-Station-Port (direkt oder gemeinsam mit einem PARTNER ETR-Telefon)

Die Hauptfunktionen funktionieren gleich, unabhängig davon, wie sie angeschlossen werden: z. B. Halten, Konferenz, Weiterleitung, Anklopfen, Nachricht wartet, Eingehende Anrufer-ID.

Analogtelefone haben Zugriff auf alle Wählcodefunktionen, die PARTNER-Benutzern vertraut sind: z.B. Anrufübernahme, Leitungsentgegennahme, Aktivierung/Deaktivierung Anrufweiterleitung usw.

An ein Telefonmodul oder eine Kombinationskarte angeschlossene Analogtelefone weisen standardmäßig einen internen Wählton auf. Für einen ausgehenden Anruf wählt der Benutzer die 9. An ein ETR-Modul angeschlossene Analogtelefone folgen der programmierten automatischen Leitungsauswahl.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

PARTNER Mode und IP Office Basic Edition Mu-Law kann auf folgende Arten programmiert werden:

- Telefonbenutzeroberfläche (TUI) über Nebenstelle 10 oder Nebenstelle 11. Hierbei werden dieselben Verwaltungscodes 34 wie im PARTNER ACS-System verwendet. Die Tasten-Programmierfunktionen nutzen dieselben Codes wie das PARTNER ACS-System.

  TUI-Programmierung ist eine alternative Methode, Systemverwaltung und Programmieren im PARTNER Mode durchzuführen. Es baut auf dem PARTNER ACS-TUI auf, aber mit Verbesserungen.

  Wird die TUI-Systemverwaltung auf ETR, 1400, 9500 und Norstar-Telefonen verwendet, dann werden die Tasten unterhalb des Displays zu Softkeys, die zur Navigation und Veränderung der Verwaltungselemente benutzt werden. Es gibt auch Verknüpfungscodes, die es dem Administrator ermöglichen, zu bestimmten Verwaltungselementen zu springen.

  Zentralisiertes Programmieren ist ähnlich zur Systemverwaltung, aber es wird dafür benutzt, Tasten und andere Optionen für jegliches Telefon im System zu verwalten.

  Individuelles Programmieren wird weiterhin unterstützt und ermöglicht den Benutzern, Tasten auf ihren Telefonen zu programmieren.

- Grafische Benutzeroberfläche (GUI) – PARTNER Mode kann mit dem IP Office Web Manager verwaltet werden. IP Office Web Manager ist ein neues browserbasiertes Verwaltungstool. Der Web Manager soll die Installation und Wartung vereinfachen. Dazu kommt ein intuitiv zu bedienendes und benutzerfreundliches Managementtool zum Einsatz, das auf den meisten Standardbrowsern ausgeführt wird. Wird der neue IP Office Web Manager ausgeführt, braucht kein Windows-Betriebssystem installiert zu sein. Der Web Manager kann nämlich auf jedem Gerät ausgeführt werden, das die Standardbrowser unterstützt.

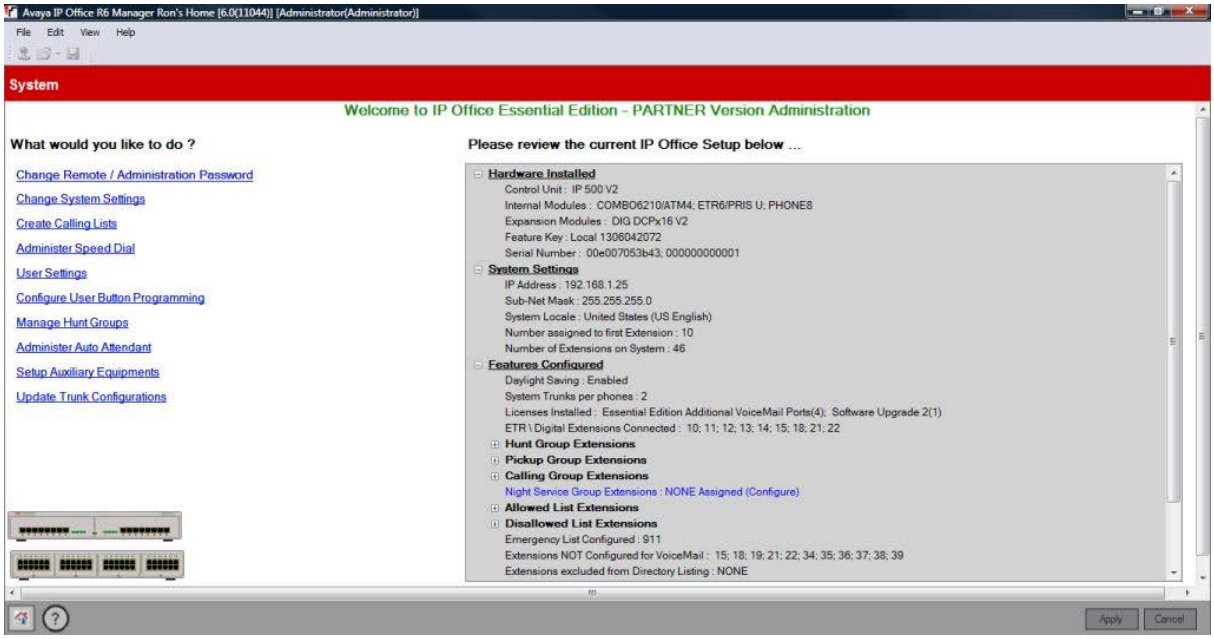
Hauptfenster von Web Manager

Für die Offlinekonfiguration, Upgrades, Backup und Wiederherstellung sollte weiterhin der Manager verwendet werden.

„Simplified Manager“ ist eine GUI-Anwendung für den PC, die in der IP Office Manager-Anwendung enthalten ist. Auch wenn die Systemverwaltung entweder mittels der TUI- oder der GUI-Methode vervollständigt werden kann, erfordern einige fortschrittliche Funktionen wie z.B. SIP- und PRI/T1-Verwaltung die Manager-Anwendung.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Wenn Sie den Manager ausführen, sucht das Programm in Ihrem Netzwerk nach IP500 V2-Einheiten, auf denen PARTNER Mode ausgeführt wird, und meldet diese automatisch mit dem Standard-Benutzernamen und dem Standard-Kennwort an. Es wird der „Simplified Manager“-Bildschirm eingeblendet:


Avaya IP Office R6 Manager Ron's Home [6.0(11044)] [Administrator(Administrator)]
File Edit View Help
System
Welcome to IP Office Essential Edition – PARTNER Version Administration
What would you like to do ?
Change Remote / Administration Password
Change System Settings
Create Calling Lists
Administer Speed Dial
User Settings
Configure User Button Programming
Manage Hunt Groups
Administer Auto Attendant
Setup Auxiliary Equipments
Update Trunk Configurations
Please review the current IP Office Setup below ...
Hardware Installed
Control Unit : IP 500 V2
Internal Modules : COMBO6210/ATM4; ETR6/PRIS U; PHONE8
Expansion Modules : DIG DCPx16 V2
Feature Key : Local 1306042072
Serial Number : 00e007053b43; 000000000001
System Settings
IP Address : 192.168.1.25
Sub-Net Mask : 255.255.255.0
System Locale : United States (US English)
Number assigned to first Extension : 10
Number of Extensions on System : 46
Features Configured
Daylight Saving : Enabled
System Trunks per phones : 2
Licenses Installed : Essential Edition Additional VoiceMail Ports(4); Software Upgrade 2(1)
ETR \ Digital Extensions Connected : 10; 11; 12; 13; 14; 15; 18; 21; 22
Hunt Group Extensions
Pickup Group Extensions
Calling Group Extensions
Night Service Group Extensions : NONE Assigned (Configure)
Allowed List Extensions
Disallowed List Extensions
Emergency List Configured : 911
Extensions NOT Configured for VoiceMail : 15; 18; 19; 21; 22; 34; 35; 36; 37; 38; 39
Extensions excluded from Directory Listing : NONE
Apply
Cancel

Mit den System-Hyperlinks lässt sich das PARTNER Mode-System schnell und unkompliziert verwalten. Weitere Einzelheiten finden Sie in der IP Office Norstar PARTNER Manager-Dokumentationsanleitung auf der Avaya Support-Webseite.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Anwendungsprogrammierungsschnittstelle (TAPI)

Über die Anwendungsprogrammierschnittstelle (TAPI) können neue und bestehende serverbasierte Anwendungen des Developer Connection (DevConnect) Programms von Avaya zusammen mit dem System betrieben werden und dieses verbessern. Die derzeitige Anforderung besteht in der Unterstützung eines Bildschirm-Popups namens “Pickup IP”, das auch von IP Office unterstützt wird.

Die TAPI-API unterstützt nur TAPI-Anwendungen des Erstanbieters.

Systemprogrammierung

Code	Funktion		Code	Funktion
#101	Systemdatum		#321	VMS Klingelzeichen
#103	Systemzeit		#322	Fernweiterleitung
#104	Anzahl an Leitungen		#323	Personalisierte Station-Klingeltöne
#105	Weiterleitungs-Rückgabe-Klingelzeichen		#399	Einstellungen kopieren
#107	Gesprächsdauer wieder aufrufen		#401	Beschränkungen für ausgehende Anrufe
#109	Verweigerung von externen Konferenzen		#402	Vorwahl für Ferngespräche
#119	Läuten bei Weiterleitung		#403	Systempasswort
#123	Sicherungsprogrammierung—Automatisch		#405	Zuordnung von 'nicht zugelassen'-Listen
#124	Sicherungsprogrammierung—Manuell		#406	Notfallrufnummern-Liste
#125	Programmierung wiederherstellen		#407	Zugelassene Telefonnummern-Listen
#126	Automatische Sommerzeit/Normalzeit		#408	Zuordnung von 'zugelassen'-Listen
#127	Halten Erinnerungston		#409	Erzwungener Verrechnungscode-Liste
#128	Netzwerk Zeitabgleich		#501	Anrufübernahmegruppe Nebenstellen
#203	Halten Trennen Zeit		#502	Anrufgruppe Nebenstellen
#205	Direkte Nebenstellen-Wählleitungen		#503	Taste für den Nachtdienst
#206	Sammelanschluss Verteilung		#504	Nachtdienstgruppe Nebenstellen
#208	Amtsleitung Weitergabe durch Nebenstelle		#505	Sammelgruppe Nebenstellen
#301	Leitungszuweisung		#506	VMS Verzögerung der automatischen Weiterleitung
#303	Displaysprache		#507	VMS Weiterleitung Zeiten festlegen
#304	Automatische Funktion Privatsphäre für Nebenstelle		#601	Faxgerät-Anschlüsse
#305	Kurzer Klingelton		#602	Haltemusik
#306	Weiterleitung-Rückübernahme Nebenstelle		#603	Hotline
#307	Obligatorische Verrechnungscodeeingabe		#604	Türtelefon Nebenstelle 1
#308	Unterschiedliche Klingeltöne		#605	Türtelefon Nebenstelle 2
#309	Intercom Freizeichen		#606	Türtelefon Benachrichtigung Nebenstellen
#310	Automatische VMS-Weitergabe		#610	SMDR Output-Format
#311	Externe Hotline		#612	Kontaktschließungs-Gruppe
#316	Anklopfen		#613	Kontaktschließung Betriebsart
#317	Anrufer-ID Protokoll angenommene Anrufe		#617	Lautsprecher Paging-Leitung
#318	Anrufer-ID Protokoll Leitungsverknüpfung		#728	System zurücksetzen—Programmierung gespeichert
#320	Anrufweitergabe Klingelzeichen		#730	Fernverwaltung Passwort

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Über die Nebenstellen 10 und 11 können andere Nebenstellen im System programmiert werden.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Systemfunktionen

Der Großteil der Funktionen, die Unternehmen benötigen, wird systemseitig bereitgestellt. Ein Auflistung der integrierten Funktionen sehen Sie unten. Funktionsbeschreibungen können auf den folgenden Seiten gefunden werden. Codes für die TUI-Funktionsprogrammierung werden (sofern erforderlich) ebenfalls angegeben.

911 Notrufnummer
Kurzer Klingelton
Nicht anwesend Text
Textnachricht bei Abwesenheit Überprüfung
Verrechnungscodes
Zugelassen/Nicht zugelassen Listen
Application Programming Interface (TAPI)
Vermittlung/Operator Positionen
Automatische Weiterleitung - Notgrußnachricht
Automatische Weiterleitung - Mehrfach
Automatischer Rückruf
Automatische Sommerzeitumstellung
Automatische Funktion Privatsphäre für Nebenstelle
Automatische Wahl
Automatische Leitungsauswahl
Automatische VMS-Weitergabe
Alarm beim Fehlschlagen der Sicherung
Automatische Sicherungsprogrammierung
Manuelle Sicherungsprogrammierung
Überleitung (Beitreten zu Anrufen)
Anrufweitergabe
Anrufweiterleitung - Intern
Gesprächsprotokoll (Nur Digital-Telefone)
Gesprächsprotokolle (ETR-Telefone)
Anrufübernahme
Anruf-Timer
Gesamte Gesprächsdauer
Anklopfen
Anrufer-ID-Funktionen
Handyverbindung
Zentrale Telefon-Programmierung
CO-Trennzeit
Konferenztrennung
Kontaktabschluss-Unterstützung
Einstellungen kopieren
Direkte Durchwahl (DID)
DID zu automatischer Weiterleitung
Direktverbindung Anrufannahmefunktionen
Display
Displaysprache
Display SD-Karte Funktionsschlüssel ID
System IP-Adresse zeigen
Darstellung Systemversion
Unterscheidbarer / Differenzierter Klingelton
Nicht stören (Alle Anrufe schicken)
Nicht stören außer Kraft setzen
Türtelefone (maximal 2)
Notfallrufnummern-Liste
Externe Hotline
Nebenstellen-Sammelanschlüsse
Nebenstelle Name Anzeige
Faxgerät-Anschlüsse
Funktionstaste
Flexibler Rufnummernplan
Gruppenanruf – Anrufen/Pagen
Gruppenschaltung– Klingel-/Sprachsignal
Gruppenübernahme
Halten
Halten freigeben bei Abbruch
Halten Erinnerungston
Hot Dial
Hotline
Freisprechtaste Zeitlimit
Intercom manuelles Wählen
Intercom Freizeichen
Amtsleitung Weitergabe durch Nebenstelle
Klingelnde Leitung Optionen
Nachrichtenbenachrichtigung
Haltemusik
Netzwerk Zeitabgleich
Nachtbetrieb
Wahl bei aufgelegtem Hörer
One Touch-Weiterleitung
Paging-Funktionen
PBX-Modus
Persönliche Leitung Terminierung
Personalisierte Station-Klingeltöne
POT-Unterstützung
Privatsphäre
Anrufwiederholung
Wahlwiederholungsfunktionen
Fernweiterleitung / Mobil-Twinning
Fernzugriff auf Modem
Voreinstellung für klingelnde Leitung
Läuten bei Weiterleitung
SD-Karte Inbetriebnahme / Abschalten mittels TUI
SMDR
Kurzwahl-Funktionen
Station Sperren/Freigeben
Untermenüs (siehe Automatische Weiterleitung)
Systempasswort
Systemgruppen
Weiterleitung / Weiterleitung-Rückübernahme
Weiterleitung-Rückübernahme auf programmierbare Nebenstelle
Einzigartiger Klingelton mit Außerkraftsetzung
VMS-Weitergabetaste
VMS Weiterleitung Klingelzeichen-Intervall
VMS Verzögerung der automatischen Weiterleitung
VMS Weiterleitung Zeiten festlegen
Voicemail
Begrüßung überbrücken
Status der Nachricht auf 'Neu' ändern
Sprachauswahl
Ende der Aufnahme Optionen
Outcalling-Benachrichtigung
Fantom-Mailboxen
Voicemail als E-Mail
Weiterleitung an Sprachmailbox – Direkt
Sprachbenachrichtigung
Visuelle Benachrichtigung
Weckdienst

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

911 Notrufnummer

911 Notrufe können von allen Nebenstellen abgesetzt werden, unabhängig aller Einschränkungen.

Kurzer Klingelton

Diese Funktion aktiviert oder deaktiviert Verkürztes Klingeln am Systemtelefon an einer bestimmten Nebenstelle. Wenn Sie sich in einem Gespräch befinden und Verkürztes Klingeln aktiv ist, klingeln eingehende Anrufe nur einmal. Das grüne Licht neben der Leitungstaste blinkt, bis der Anruf angenommen wird oder der Anrufer auflegt (oder bei einem vermittelten Anruf, bis der Anruf zur Übergabenebenstelle zurückkehrt.

Mit dieser Funktion wird vermieden, dass Sie gestört werden, wenn Sie bereits einen anderen Anruf führen. Für wiederholtes Klingeln legen Sie Verkürztes Klingeln als Nicht aktiv fest.

Textnachricht bei Abwesenheit

Mit dieser Funktion können Sie eine Nachricht (wie etwa „Nicht stören“ oder „Nicht am Platz“) auf der Anzeige Ihres PARTNER ETR oder auf digitalen Systemtelefonen anzeigen lassen. Wenn eine andere Nebenstelle die Rufnummer Ihrer Nebenstelle anwählt, erscheint Ihre aktive Textnachricht bei Abwesenheit auf dem Display des Anrufers .

Das System verfügt über 15 vordefinierte Nachrichten plus 2, die vom jeweiligen Benutzer eingestellt werden können. Zu den vordefinierten Nachrichten gehören:

Bald wieder erreichbar	Morgen wieder im Büro	Nicht stören
Im Urlaub	Mittagspause	Zuhause
Nicht am Platz	Gleich wieder zurück	Bitte anrufen
Im Urlaub bis	In Konferenz bis	Bitte nicht stören bis
Habe Besucher bis	Habe Kunden bis	Beim Mittagessen bis

Textnachricht bei Abwesenheit

Die Funktion Überprüfen ist eine Tastenoption, mit der Sie remote die aktive Textnachricht bei Abwesenheit an der Nebenstelle eines anderen Benutzers überprüfen können.

Nach Drücken der Taste für Textnachricht bei Abwesenheit erhalten Sie eine Option INSP (Überprüfen) in der Anzeige. Drücken Sie die Taste der Option Überprüfen. Sie werden dann aufgefordert, die Nummer der Nebenstelle, die Sie sehen möchten, zu wählen oder die Taste Automatisch Intern zu drücken. Dann wird die aktive Nachricht für diesen Benutzer angezeigt.

Eingabe Kontocode

Über eine Verrechnungscode-Eingabe (VCE) wird ein Verrechnungscode (bis zu 15 Ziffern) für eingehende oder ausgehende Anrufe eingegeben, die sich gerade in Bearbeitung befinden.

Der Verrechnungscode wird in der SMDR-Datensatz für den Anruf für den Kunden zur Kostennachverfolgung aufgeführt.

Die Funktion kann auf zwei verschiedene Arten genutzt werden:

- Freiwillig — Verrechnungscode-Eingabe ist optional.
- Erzwungen – Verrechnungscode-Eingabe ist obligatorisch, bevor auf einer freien CO-Anlage gewählt werden kann.

Erzwungene Verrechnungscodes werden gegen eine Liste vordefinierter Verrechnungscodes abgeglichen, die über die Manager-Anwendung erstellt wird.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Erlaubte Listen /Unerlaubte Listen

Zulässige Listen Mit dieser Funktion können Sie Telefonnummern angeben, die Benutzer unabhängig von anderen Wähleinschränkungen wählen können, solange sie Zugang zu einer externen Leitung haben. Wenn Sie beispielsweise eine ganze Anrufkategorie über die Listen unzulässiger Telefonnummern (#404) einschränken, können Sie Anrufe bei einer bestimmten Nummer in dieser Kategorie erlauben, indem Sie diese Nummer auf die Liste zulässiger Telefonnummern setzen.

Der Systemadministrator kann bis zu acht Listen zulässiger Telefonnummern mit jeweils bis zu 10 Telefonnummern erstellen.

Über Unzulässige Listen können Sie Telefonnummern angeben, die die Benutzer nicht wählen dürfen. Sie wollen beispielsweise vermeiden, dass bestimmte Telefonnummern oder Nummerkategorien angerufen werden, etwa internationale Nummern. Der Systemadministrator kann bis zu acht Listen unzulässiger Telefonnummern mit jeweils bis zu 10 Telefonnummern erstellen.

Zulässige und unzulässige Telefonnummern dürfen bis zu 12 Ziffern umfassen und dürfen 0–9, #, * und ‘halten’ (ein Platzhalter, der als “!” dargestellt wird) einschließen.

Attendant -Positionen

Nebenstelle 10 und Nebenstelle 11 dienen als Systemmitarbeiterpositionen. Die TUI-Systemadministration kann nur an diesen Nebenstellen vorgenommen werden. Nachtbetrieb und Freigaben können nur an Nebenstelle 10 initialisiert werden. Wenn ein Benutzer die 0 wählt, klingelt es an Nebenstelle 10.

Auto Attendants (Mehrfach) / Untermenüs / Notfallansage

Das System unterstützt bis zu 9 Anrufweiterleitungen / Untermenüs. Ein Untermenü ist dieselbe Gruppe von Auswahlcodes wie die, die bei Anrufweiterleitungen verwendet wird.

Jede Anrufweiterleitung hat eine eigene Begrüßung (Morgen / Nachmittag / Abend), eine eigene Sprache (Englisch / Französisch / Spanisch), einen eigenen Satz Auswahlcodes (auf Basis des Zeitprofils) und separate VMS-Sammelanschluss- und Verzögerungszeitpläne.

Jede Anrufweiterleitung unterstützt eine eigene Notruf-Ansage, die remote aufgezeichnet und aktiviert werden kann und vor der Ansage der Anrufweiterleitung abgespielt wird.

Auf jede Anrufweiterleitung kann mittels Wählen des entsprechenden Wählcodes der Anrufweiterleitung (zum Aufzeichnen von Begrüßungen, für Menüaufforderungen, usw.) zugegriffen werden.

Automatische Wahl

Ein Benutzer kann so externe Nummern, Nebenstellennummern, Funktionscodes oder Verrechnungscodes mit einem einzelnen Tastendruck mithilfe einer programmierten Taste wählen.

Es werden drei automatische Wahlmöglichkeiten unterstützt:

- Selbstwahl – Extern
- Selbstwahl – ICM (interne Nebenstelle)
- Selbstwahl – ICM-Durchsagen (Sprachsignale)

Automatischer Rückruf

Beim Anruf an einer besetzten Nebenstelle drücken Sie die Taste Automatischer Rückruf, dann ruft Sie das System zurück, wenn die Nebenstelle frei wird.

Automatische Sommerzeitumstellung

Diese Funktion aktualisiert automatisch die Systemuhr bei den jährlichen Sommer- und Standardzeitänderungen. Schalten Sie diese Funktion aus, wenn Sie in einer Region ohne Sommerzeit leben.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Automatische Funktion Privatsphäre für Nebenstelle

Vermeidet, dass andere Nebenstellen mit Zugang zur gleichen Leitung einem Anruf beitreten. Diese Funktion kann für Nebenstellen, die mit einem Modem, einem Fax oder einem anderen Gerät, dessen Funktion von jemanden, der darauf zugreifen möchte, unterbrochen werden kann, verwendet werden.

Automatische Leitungsauswahl

Gibt die Reihenfolge an, in der das System eine verfügbare leitung (intern oder extern) auswählt, wenn ein Benutzer an der Nebenstelle das Mobilteil aufnimmt oder SPEAKER (Lautsprecher) drückt, um eine n Anruf ohne vorheriges Auswählen einer bestimmten Leitungstaste zu tätigen.

Bei Nebenstellen mit Analogtelefonen wird die automarische leutungswahl zunächst auf intern festgelegt. So kann ein Zugriff von Analogtelefonen auf Systemfunktionen, einschließlich interne Anrufe, erfolgen. Wenn Benutzer das Mobilteil bei Analogtelefonen aufnehmen, hören sie den internen Wählton. To access an outside line, they must dial 9.

Automatische Voicemail-Weitergabe

Mit dieser Funktion wird eine Taste zum Ein- und Ausschalten der VMS-Übergabe programmiert. Damit werden nicht angenommene interne und weitergeleitete Anrufe an einer Benutzernebenstelle nach der angegebenen Anzahl an Ruftönen (Werkseinstellung ist drei Ruftöne) an den Anrufannahmeservice des Sprachnachrichtensystems weitergeleitet.

Backup-Fehleralarm

Wenn ein Befehl zur automatischen Sicherung fehlschlägt, wird an den Nebenstellen 10 und 11 die Nachricht ‘Backup fehlgeschlagen’ angezeigt.

Backup Programmierung - Automatisch

Das System führt jede Nacht eine Sicherung auf die SD-Karte des Systems durch. Ein manueller Eingriff oder ein externer PC ist nicht erforderlich.

Backup Programmierung - Manuell

Der Administrator kann über die Telefonbenutzeroberfläche eine manuelle Sicherung der Systemprogrammierung auf die SD-Karte vornehmen.

Makeln (Rufverbindung)

Ein Teilnehmer kann sich durch Drücken der entsprechenden CO-Leitungstaste zu jedem aktiven Gespräch hinzuschalten (vorausgesetzt, an der der ursprünglichen Nebenstelle ist keine Vertraulichkeit aktiviert.) Beim Hinzuschalten leuchtet auf allen Telefonen, die zum Gespräch zugeschaltet sind, abwechselnd die rote und grüne LED.

Anrufweitergabe

Mit dieser Funktion können sämtliche Anrufe über Intercom und DID sowie weitergeleitete und externe Anrufe von der Nebenstelle eines Benutzers an eine andere Nebenstelle umgeleitet werden.

Wenn die Anrufübergabe aktiviert ist, werden die entsprechenden Anrufe nach einer bestimmten Anzahl von Klingelzeichen an die vorher festgelegte Nebenstelle umgeleitet.

Anrufweiterleitung - Intern

Über die Anrufweiterleitungsfunktion kann Intercom- (ICOM), CO- und weitergeleitete Anrufe von einer Nebenstelle auf eine andere Nebenstelle umgeleitet werden.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Anrufliste - Digitalgeräte

Beim Anrufprotokoll handelt es sich um eine festgelegte Taste auf Digitaltelefonen. Sie bietet eine visuelle Übersicht über ausgehende, eingehende und verpasste Anrufe. Die Einzelheiten werden sowohl für Benutzer (maximal 30 Einträge) als auch Sammelanschlüsse (maximal 10 Einträge) gespeichert. Die Betriebsweise variiert je nach Telefontyp, die Anrufdatensätze können jedoch immer dazu genutzt werden, Rückrufe zu tätigen.

Gesprächsprotokolle - ETR-Telefone

Mit dieser Funktion können Nebenstellen so konfiguriert werden, dass an der jeweiligen Nebenstelle angenommene Anrufe mit Anrufer-ID gespeichert und im Protokoll für Anrufe mit Anrufer-ID aufgerufen werden können. Sobald die Funktion für eine Nebenstelle aktiviert ist und ein Benutzer die Funktion 23 (Protokollieren und Wählen von Anrufen mit Anrufer-ID) aktiviert, werden Anrufe mit Anrufer-ID, die an diesem Anruf angenommen werden, protokolliert.

Die Protokollierung kann für bis zu drei Nebenstellen eingerichtet werden, und es können sowohl angenommene und nicht angenommene Anrufe protokolliert werden, unabhängig davon, wo im System sie beendet wurden.

Anrufübernahme

Mit dieser Funktion können Anrufe über Intercom, weitergeleitete Anrufe oder Anrufe von außerhalb an einer anderen, vorher festgelegten Nebenstelle angenommen werden.

Anruf-Timer

Gibt die Dauer eines Anrufs seit der Annahme an.

Anklopfen

Anklopfen funktioniert mit analogen Telefonen mit einer Leitung und bezieht sich auf folgende Anruftypen:

- Intercom-Anrufe
- Vermittelte Anrufe
- Weitergeleitete Anrufe
- Übergebene Anrufe
- Anrufe von außerhalb (wenn die Nebenstelle über eine Leitungspräsentation für diese Leitung verfügt)
- Sprachsignal-Anrufe

Anrufer-ID Funktionen

Es werden folgende Anrufer-ID-Funktionen unterstützt:

- Anrufer-ID inspizieren (FUNKTION 17)
  Über diese Funktion können Sie die Informationen zur Anrufer-ID für einen zweiten Anruf anzeigen, ohne den aktuellen Anruf zu beenden oder zu halten. Mit dieser Funktion können klingelnde, aktive oder gehaltene Anrufe inspiziert werden.
- Anrufer-ID - Namensanzeige (FUNKTION 16)
  Wenn ein ankommender Anruf auf einem Display-Telefon klingelt, werden sowohl der Name des Anrufers als auch seine Telefonnummer auf dem Display angezeigt. Die Nummer wird in der ersten Zeile angezeigt, der Name in der zweiten . In einigen Fällen bevorzugen es die Benutzer, wenn der Name des Anrufers in der ersten Zeile und die Telefonnummer in der zweiten Zeile angezeigt werden. Dies kann über diese Funktion so eingerichtet werden.

CO-Trennzeit

Verwenden Sie diese Funktion, um die Dauer zu ändern, nach der gehaltene externe Anrufe getrennt werden. Je nach Telefongesellschaft werden unterschiedliche Signaldauern verwendet. Die Signaldauer wird als CO-Zeit oder Verbindungsabbruchzeit bei gehaltenen Anrufen bezeichnet. Wenn Sie einen Anruf halten und der Anrufer auflegt, wird der Anruf ihrerseits innerhalb einer Minute nach Auflegen des Anrufers beendet.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Konferenztrennung

Bei Digitaltelefonen der Serien 1400 und 9500 können Sie wählen, welche Teilnehmer von einem Konferenzgespräch getrennt werden sollen. Bei ETR- und Analogtelefonen wird automatisch der Teilnehmer getrennt, der dem Konferenzgespräch zuletzt beigetreten ist.

Konferenzen

Das System unterstützt Konferenzen mit bis zu 64 Teilnehmern. Ein Konferenzgespräch kann maximal zwei Analoganschlüsse enthalten. Konferenzgespräche können sich aus Analoganschlüssen, Digitalanschlüssen (PRI/T1, SIP), analogen Telefonen, ETR-Telefonen und Digitaltelefonen zusammensetzen.

Kontakt-Support für 2 Geräte

Bei der IP500 V2-Steuereinheit gibt es auf der Rückseite einen Anschluss zur Kontaktabschluss-Steuerung. Hierbei handelt es sich um einen 3,5-mm-Stereoanschluss, über den zwei nebeneinanderliegende externe Relais angeschlossen werden können.

Dadurch haben Benutzer an entsprechenden Nebenstellen die Möglichkeit, durch Eingabe von Funktionscodes an ihrem System oder Standardtelefon externe Zusatzgeräte zu steuern. Über den Port kann eine Vielzahl von Geräten gesteuert werden. Übliche Beispiele wären Türöffner, Nachtglocken, Lampen oder Sprachaufzeichnungsgeräte.

Einstellungen kopieren

Über diese Funktion haben Systemadministratoren de Möglichkeit, Nebenstellenspezifische Einstellungen von einer Nebenstelle auf eine andere zu kopieren. Anschließend hat die Zielnebenstelle dieselben Eigenschaften wie die Nebenstelle, deren Einstellungen kopiert wurden.

Nebenstellenkopien können nur von einer Vermittlungsnebenstelle im Systemprogrammiermodus oder über die Anwendung Manager PC für Windows ausgeführt werden.

Wählcodefunktionen

- „F“ = Taste FUNKTION
- „I“ = Taste INTERCOM
- „XX“ = Nebenstellennummer des Systems
- „PP“ = persönlicher Kurzwahl-Code
- „G“ = einstellige Gruppennummer
- „LL“ = System-Leitungsnummer

Funktion	Code PARTNER Mode	Norstar / BCM-Code
Nicht stören	F01	F85
"Nicht stören" abbrechen	F01	F#85
Wahlwiederholung	F03	F71
Wahlwiederholung für gespeicherte Nummer	F04	F67
Wahlwiederholung für letzte Nummer	F05	F5
Konferenzabbruch	F06	F934 (neu)
Vertraulichkeit	F07	F83
Anrufweiterleitung	F11	F4
Anrufweiterleitung abbrechen	F11	F#4
Verrechnungscode-Eingabe	F12	F900
Voicemail-Mailbox-Vermittlung	F14	F986
VMS-Übergabe	F15	F984
Anrufer-ID Namensanzeige	F16	F933 (neu)

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Anrufer-ID-Prüfung	F17	F811
Anrufübergabe	F20	F932 (neu)
Stationssperre	F21	F936 (neu)
Stationsentsperrung	F22	F937 (neu)
Anrufer-ID-Protokoll	F23	F812
Hotdial	F26	F935 (neu)
Nachrichtenbenachrichtigung	F27	F938 (neu)
Abwesenheitstext	F28	F931 (neu)
Kontaktabschluss 1	F41	F9*41
Kontaktabschluss 2	F42	F9*42
Systemversion	F590	F9*80
System-IP-Adresse	F591	F9*81
Seriennummer von SD-Karte	F592	F9*82
System-Kurzwahl	F6XX (00-99)	F06XX (00-99)
Persönliche Kurzwahl	FXX (80-99)	F*4XX (80-99)
"Nicht stören"-Ausnahmenummern	F7XX (00-19)	F07XX (00-19)
Anruf vermitteln	Festprogrammierte Taste	F70
Sprachdurchsage an der Nebenstelle	I* + XX	F66 + XX (neu)
Anruf an eigener Nebenstelle parken	Vermittlung + XX	F74 (neu)

Direktdurchwahl (DID)

Verwenden Sie diese Funktion, um Direktwahlnummern auf einer PRI-, T1- oder SIP-Leitung automatisch an eine bestimmte Nebenstelle, einen bestimmten Sammelanschluss oder eine bestimmte Anrufgruppe durchzustellen. Wenn ein Direktwahlanruf eingeht, ruft das System die Ziffern vom T1-Dienstanbieter ab (d. h. die Nummer, die angerufen wurde) und gleicht sie mit der von Ihnen erstellten DID-Zuordnungstabelle ab. Wenn die eingehende Rufnummer in der DID-Zuordnungstabelle enthalten ist, wird der Anruf an die entsprechende Nebenstelle oder den entsprechenden Sammelanschluss durchgestellt.

Direktdurchwahl (DID) an Auto Attendant

DID-Anrufe können an die automatische Weitervermittlungsfunktion geleitet oder von ihr beantwortet werden.

Direkte Rufannahme

Diese Funktionen für Rufannahme für Durchwahl erlauben es Ihnen, auf einen eingehenden, gehaltenen oder verbundenen Anruf zuzugreifen. Sie können auch eine Leitung angeben, die Ihrem Telefon nicht zugewiesen ist. Bei der Rufannahme für Durchwahl gibt es folgende Funktionen:

- Rufannahme für Durchwahl-Aktive Leitung
- Rufannahme für Durchwahl-Ruhende Leitung

Displaysprache

Auf allen Systemtelefonen werden drei Display-Sprachen angeboten:

- US-Englisch
- Kanadisches Französisch
- Lateinamerikanisches Spanisch

Die Sprache kann für jede Nebenstelle individuell gewählt werden.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Display SD-Karte Funktionsschlüssel ID

Zeigt die Funktionsschlüssel-ID der SD-Karte auf einem Telefon mit Display an.

System IP-Adresse zeigen

Zeigt die aktuell dem IP500 V2-System zugewiesene IP-Adresse an.

Darstellung Systemversion

Zeigt die Softwareversion an, die auf dem IP500 V2-System ausgeführt wird.

Einzigartige Ruftöne

Im System stehen unterschiedliche Ruftonmuster für externe Anrufe, interne Anrufe und vermittelte Anrufe zur Verfügung.

Nicht stören

Mit dieser Funktion können Sie durch Drücken einer programmierten Taste bewirken, dass die Nebenstelle bei eingehenden Anrufen nicht klingelt (die Lampen leuchten jedoch). Wenn die Funktion "Nicht stören" aktiviert ist, hören externe Anrufer einen Klingelton, interne Anrufer ein Besetztzeichen. Die Anrufe werden sofort an Ihre Sprachmailbox weitergeleitet.

Nicht stören übersteuern

Ermöglicht dem Benutzer die Eingabe einer Liste von bis zu 20 Telefonnummern und/oder internen Nebenstellennummern, die auch dann am Telefonapparat des Benutzers klingeln, wenn die "Nicht stören"-Funktion aktiviert ist.

Türtelefone

Türtelefone befinden sich meist in der Nähe eines Eingangs und dienen der Überwachung von Besuchern. Es können bis zu zwei Türtelefone an das System angeschlossen werden.

Notfallrufnummern-Liste

Erstellt eine Liste von bis zu 10 Rufnummern, die alle Nutzer unabhängig von Wahleinschränkungen wählen können, vorausgesetzt, sie haben Zugriff auf eine externe Leitung. Typische Listeneinträge sind Feuerwehr, Polizei und Notruf.

Nebenstellen-Sammelanschlüsse

Verwenden Sie diese Funktion, um eine beliebige Anzahl an Nebenstellen einer Gruppenschaltung zuzuweisen. Wenn Nebenstellen einer Gruppenschaltung zugewiesen sind, sucht ein eingehender Anruf nach der am längsten freien verfügbaren Nebenstelle. Es werden bis zu sechs Sammelanschlüsse vom System unterstützt.

Nebenstellennamensanzeige

Der Name und die Nebenstellennummer des Nutzers werden auf dem Telefondisplay angezeigt.

Externe Hotline

Wenn ein Nutzer den Hörer einer externen Hotline abhebt, wird eine vorbestimmte externe Rufnummer automatisch gewählt. Die externe Nummer kann zum Beispiel ein oft angerufenes Dienstbüro sein. Die externe Hotline muss ein einzelnes Leitungstelefon, kein Systemtelefon sein und sollte nicht über ein Tastenfeld verfügen.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Faxgerät-Anschlüsse

Ermöglicht es Ihnen, Ihr Faxgerät an Ihrem System anzuschließen und so mit diesem Netzwerkeinrichtungen zu teilen.

Flexibler Wählplan

Durch Manager verwendet das System standardmäßig einen festen 2-stelligen Wählplan (Nebenstellen 10 - 57); aber kann geändert werden, um einen flexiblen 3-stelligen Wählplan zu verwenden (Nebenstellen 100 - 599).

Gruppenschaltung - Klingeln/Page

Verwenden Sie diese Funktion, um Anrufe gleichzeitig an allen Nebenstellen in einer der vier Anrufgruppen klingeln zu lassen, zu pagen oder weiterzuleiten. (G steht für eine Anrufgruppennummer von 1–4.) Beim Paging hören Sie einen Piepston und können mit dem Sprechen beginnen. Ihre Stimme wird auf den Lautsprechern aller freien Systemtelefone in der gewählten Anrufgruppe gehört. Die erste Nebenstelle, die den Anruf entgegennimmt (bei ETR-Telefonen durch Abnehmen des Hörers oder Druck auf LAUTSPRECHER, bei Telefonen der Serie 1400 auch durch Drücken des ANTWORT-Softkeys auf dem Display) wird mit dem Anrufer verbunden.

Sie können für allgemeine Ankündigungen Mitarbeiter gruppenweise pagen - dies ist eine günstige Alternative zu einem Pagingsystem.

Sammelgruppe – Klingeln/Page

Verwenden Sie diese Funktion, um die Anruflast unter Nebenstellen in einer Gruppe zu verteilen, um Anrufaktivität von einem einzelnen Nutzer zu verringern. Wenn eine Durchsagte oder ein weitergeleiteter Anruf an eine Gruppenschaltung geleitet wird (wo G eine Gruppenschaltungsnummer von 1-6 ist), klingelt oder sprachsignalisiert das System an der ersten freien Nebenstelle in der Gruppe und überspringt dabei besetzte Nebenstellen (oder jene mit "Bitte nicht stören") in einer kreisförmigen Bewegung. Wird ein klingelnder Anruf nach drei Klingeltönen nicht abgehoben, geht der Anruf zur nächsten verfügbaren Nebenstelle weiter und so weiter, bis der Anruf entgegengenommen wird oder der Anrufer auflegt.

Bei sprachsignalisierten Anrufen wird nur die erste verfügbar Nebenstelle signalisiert, wenn diese Nebenstelle nicht antwortet, wird der Anruf nicht weitergeleitet. Nachdem eine Nebenstelle einen Gruppenschaltungsanruf empfängt, wird der nächste Anruf in der Gruppenschaltung nicht an der Nebenstelle klingeln oder sprachsignalisieren, außer, alle anderen Nebenstellen der Gruppe sind besetzt oder antworten nicht.

Gruppenübernahme

Verwenden Sie diese Funktion, um jegliche externen, Durchsage- oder weitergeleiteten Anrufe, die an einer Nebenstelle in einer Übernahmegruppe klingeln (wobei G eine Übernahmegruppennummer von 1-4 ist) entgegenzunehmen. Wenn ein Anruf an einer Nebenstelle klingelt, die in einer Übernahmegruppe ist, können Sie den Anruf an jeder Nebenstelle entgegennehmen, ohne wissen zu müssen, welche Nebenstelle oder Leitung klingelt und ohne in der selben Übernahmegruppe sein zu müssen. Das System kann über bis zu vier Übernahmegruppen verfügen.

Halten-Erinnerung

Wird ein Anruf länger als eine angegebene Zeitperiode auf Halten gesetzt, wird die Nebenstelle zurückklingeln und Sie darüber in Kenntnis setzen, dass der Anruf noch immer gehalten wird. Dieses Klingeln wird weiter erklingen, bis der gehaltene Anruf entgegengenommen wird oder der Anrufer aufhängt.

Hot Dial

Diese Funktion ermöglicht es einem Nutzer, eine Nummer zu wählen, ohne zuerst die Lautsprechertaste zu drücken oder den Hörer abzunehmen.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Hotline

Diese Funktion gestattet es gewählten Nebenstellen, automatisch einen Durchsageanruf an einer anderen gewählten Nebenstelle auszuführen, wenn bei dieser der Hörer abgenommen wird.

Intercom Wählcodes

- ‘I’ stellt die DURCHSAGE-Taste dar.
- ‘XX’ stellt die Nebenstellennummer eines Systems dar.
- ‘G’ stellt eine einstellige Gruppennummer dar.
- ‘LL’ stellt eine System-Leitungsnummer dar.

Durchsage-Wahlcode	Funktion
I6XX	Anrufübernahme
I66G	Gruppenübernahme
I68LL	Direkte Leitungsübernahme—Aktive Leitung
I70	Lautsprecher-Paging
I*70	Gleichzeitiges Paging
I7G	Gruppenanruf—Klingeln
I*7G	Group Calling—Pagen
I77G	Gruppenschaltung—Klingeln
I*77G	Gruppenschaltung—Sprachsignal
I8LL	Direkte Leitungsübernahme—Freie Leitung

Intercom Freizeichen

Verwenden Sie diese Funktion, um den Typ des Wähltons zu bestimmen, den das System an einer Nebenstelle bereitstellt. Es kann notwendig sein, diese Einstellung auf "Maschinenwählton" (externe Leitung) für ein automatisches Wahlgerät, wie Fax oder Modem, zu ändern, wenn diese Geräte Probleme beim Tätigen von Anrufen haben. Wenn Sie zum Beispiel ein Modem besitzen, dass auf einen externen Leitungswählton wartet, bevor es wählt, verwenden Sie diese Prozedur, um vom regulären Wählton auf den Maschinenwählton zu wechseln.

Intercom manuelles Wählen

Nutzer können interne Anrufe an eine andere Nebenstelle vornehmen, indem sie dort klingeln (die Nebenstellennummer wählen) oder die Nebenstelle sprachsignalisieren, indem sie ein * vor die Nebenstellennummer setzen.

Amtsleitung Weitergabe durch Nebenstelle

Mit dieser Funktion kann eine Nebenstelle als "Eigentümer" einer bestimmten Amtsleitung erkannt werden und die Nebenstelle kann die Anruf- oder VMS-Erfassung für diese Leitung aktivieren.

Klingeloptionen

Über diese Funktion werden folgende Optionen angegeben: „Sofortiges Klingeln“, „Verzögertes Klingeln“ oder „Kein Klingeln“ für ankommende Anrufe auf einer für die Nebenstelle programmierten Leitungspräsentation.

Protokollierung aller Gespräche

Bis zu drei Erweiterungen können für die Protokollierung von angenommenen und nicht angenommenen Anrufen zugeordnet werden und zwar unabhängig davon, wo im System sie enden.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Nachrichtenbenachrichtigung

Mit der Nachrichtenbenachrichtigung können die Benutzer an einem mit Auto-Intercom-Tasten programmierten ETR- oder Digitaltelefon die Nachrichten ihn ihrer Mailbox sehen.

Wenn die Nachrichtenbenachrichtigungstaste gedrückt wird, blinken die am Telefon des Anwenders programmierten DSS/BLF-Tasten Rot, sofern der verknüpfte Benutzer eine neue Voicemail hat.

Dieses Funktion kann durch erneutes Drücken der Nachrichtenbenachrichtigungstaste dauerhaft aktiviert oder deaktiviert werden.

Haltemusik

Verbinden Sie eine Audioquelle mit dem Haltemusik-Anschluss am Prozessormodul, damit der Anrufer in der Warteschleife Musik hört, wenn die Haltemusik-Funktion aktiviert wurde.

Network Time Synchronisierung

Mit dieser Funktion legen Sie fest, ob die Systemuhr mit der vom Serviceanbieter über Anruferkennung gelieferte Netzzeit synchronisiert werden soll. Wenn die Netzzeitsynchronisierung "Active" ist, nutzt das System die Netzzeit des Serviceanbieters. Bei der Einstellung "Not Active" nutzt das System die Uhrzeit der Systemuhrzeit.

Nachtbetrieb

Wenn der Nachtbetrieb aktiviert ist und ein Anruf eingeht, läuten sofort alle Nebenstellen der Nachtbetriebgruppe und zwar unabhängig von den normalen Einstellungen für "Line Ringings".

One-Touch-Vermittlung

Mit dieser Funktion kann ein Benutzer ein Gespräch automatisch auf Tastendruck (One-Touch) vermitteln - indem die vorab programmierte automatische Wähl-Interkom für die Nebenstelle gedrückt wird. (Die *Vermittlungs*-Taste wird nicht verwendet.)

- Die Weiterleitung ist abgeschlossen,wenn die vermittelnde Station den Hörer abnimmt, die Vermittlungs-Taste oder den Durchstellen-Softkey drückt.
- Der Benutzer, der die Vermittlung eingeleitet hat, kann nachfragen und die Vermittlung abschließen oder die Übermittlung nach erfolgreicher Auslösung der One-Touch-Vermittlung blind durchstellen.

Die LEDs an dem Telefon, an dem die Vermittlung eingeleitet wird, verhalten sich ebenso wie alle anderen Anrufpräsentationen im System und zwar so, als hätte der Benutzer die Taste *Vermitteln* gedrückt, um die Vermittlung einzuleiten.

Paging-Funktionen

- Lautsprecher-Paging -Die Benutzer können einen Anruf (manuelles Wählen oder automatische Intercom-Wahl) an eine Nebenstelle aufbauen, die mit einem analogen Stationsanschluss verbunden ist, der sie mit dem externen Lautsprecher-Paging-System verbindet.
- Simultan-Paging ist eine Funktion für die Paginierung des externen Lautsprecher-Paging-Systems (über einen Paging-Anschluss) und für Sprachsignale aus allen Nebenstellen in der Anrufgruppe 1.

PBX-Modus

Das System kann (standardmäßige) im Tastensystem-Modus arbeiten, wobei alle Leitungen an allen Telefonen angezeigt werden oder es wird für den PBX-Modus konfiguriert. Der PBX-Modus bietet 3 Intercom-Tasten pro Telefon, die den Systemzugrifftasten (Intercom-Wählton und d1al9 für die Amtsleitung) vergleichbar arbeiten.

Hinweis: PARTNER ETR-Sets sind mit zwei Intercom-Tasten pro Telefon ausgestattet.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Persönlicher Leitungsabschluss

Eine oder mehrere Leitungen können einer oder mehreren anderen Nebenstellen zugeordnet werden.

Personalisierte Station-Klingeltöne

Sie können einer Nebenstelle ein personalisiertes Ruftonmuster zuweisen.

POTS (Plain Old Telefon Set) Support

POTS (Einzelleitung-Analogtelefone) werden vom System unterstützt. Sie sind mit einem Analogstationsanschluss am Combo-Modul , einen Anschuss an einem Phone-2-, Phone-8- oder Phone-16-Modul oder einem ETR-Anschluss verbunden.

Privatsphäre

Die Privatsphäre verhindert, dass andere Benutzer sich in Ihr Gespräch schalten.

Anrufwiederholung

Eine mit dieser Funktion programmierte Taste sendet ein Hook-Flash-Signal über die Telefonleitung, um einen neun Wählton zu "wiederholen" oder um auf bestimmte zentrale Office-Funktionen zuzugreifen, z. B. Wartender Anruf oder 3-Wege-Gespräch.

Wahlwiederholungsfunktionen

Es gibt zwei Funktionen mit Wahlwiederholungsfunktion:

- Wahlwiederholung der zuletzt gewählten Nummer (FUNKTION 05): Die Wahlwiederholung wählt alle Ziffern des letzten ausgehenden Anrufs, mit Ausnahme der Kontencodes.
    - Telefone der Serie 1400 haben eine fest programmierte Wahlwiederholungstaste, mit der Sie durch die letzten 20 Nummern blättern und die gewünschte Nummer erneut wählen können.
- Nummer für Wahlwiederholung speichern (FUNKTION 04): Die letzte externe Rufnummer (bis zu 28 Stellen), die von einem Systemtelefon gewählt wurde, wird gespeichert. Nutzen Sie diese Funktion, um eine Rufnummer zu speichern, bevor Sie bei einem besetzten oder nicht abgenommenen Anruf auflegen. Nach der Speicherung kann die Nummer jederzeit wieder gewählt werden. Die Nummer bleibt im Speicher, bis eine weitere Nummer gespeichert wird.

Fernweiterleitung / Mobile Twinning

Fernweiterleitung wird unterstützt. Diese Funktion (FUNKTION 11) ermöglicht es dem Benutzer, interne und externe Anrufe über die Amtsleitung an ein externes Telefon mit einer bestimmten Nebenstellennummer (außerhalb des Systems) zu leiten. Die Fernweiterleitung alarmiert nicht die interne Nebenstellen, sondern der Anruf wird sofort an die vordefinierte Nummer geleitet.

Remote Access auf das eingebaute Modem

Dieses Feature ermöglicht den unbeaufsichtigten Zugriff auf das eingebaute Modem (x76) durch Anruf am System:

- über eine DID-Nummer oder
- durch Übertragung an das Modem über den Automated Attendant.

Wenn der Automated Attendant-Auswahlcode mit "An Nummer übertragen" als Ziel das Modem hat, überträgt das System den Anruf an das eingebaute Modem.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Läuten bei Weiterleitung

Damit wird festgelegt, was Anrufer hören, während sie vermittelt werden. Wenn Klingeln bei Vermittlung auf "Active" gesetzt ist, hören sie während der Vermittlung einen Klingelton. Bei "Not Active" hören Sie Töne oder die Warteschleifenmusik, wenn diese aktiviert und eine Musikquelle an das System angeschlossen ist.

Voreinstellung für klingelnde Leitung

Wen eine Nebenstelle belegt ist und es klingelt, legt er Benutzer einfach auf, um den Anruf zu beantworten und wird automoatisch mit diesem verbunden. Wenn mehr als ein Anruf eingeht, verbindet das System den Benutzer automatisch mit dem Anruf mit der längsten Klingelzeit.

SD-Karte Starten/Abschalten über TUI

Ein neuer TUI-Befehl ermöglicht die Abschaltung und den Neustart des System-SD-Kartensteckplatzes, ohne dass das gesamte System abgeschaltet werden muss. Auf diese Weise können die System-SD- und optionalen SD-Karten entfernt und wieder installiert werden.

Schnellwahl-Optionen

Das System unterstützt die folgenden Schnellwahlen:

- Persönliches Verzeichnis – nur 1400- und 9500-Telefone
  Jeder Benutzer kann bis 20 häufig gewählte Nummern und Namen an der eigenen Nebenstelle speichern. Für die Schnellwahl der Nummern im persönlichen Verzeichnis wird CONTACS gedrückt und dann werden die ersten Buchstaben des Namens gewählt. Die persönlichen, für eine bestimmte Nebenstelle programmierten Schnellwahlnummern können nur an dieser Nebenstelle verwendet werden.
- Persönliche Schnellwahl (FUNKTION 80 – 99) – Nur ETR- und Analogtelefone.
  Jeder Benutzer kann bis 20 häufig gewählte Nummern (keine Namen) an der eigenen Nebenstelle speichern. Persönliche Schnellwahlnummern können durch Drücken von FEATURE (oder # bei Intercom-Wählten an einem Single-Line-Telefon) und Wählen des zweistelligen Schnellwahlcodes 80 bis 99 gewählt werden. Die für eine bestimmte Nebenstelle programmierten Schnellwahlnummern können nur an dieser Nebenstelle benutzt werden.

An Analogtelefonen wird die Taste # (anstelle der Funktionstaste) gedrückt und eine zweistellige Nummer gewählt.

- Systemschnellwahl – nur 1400- und 9500-Telefone
  Systemschnellwahl ist eine freigegebene Liste mit bis zu 100 häufig gewählten Namen und Nummern (FUNKTION 600 – 699). Alle Benutzer im System können diese Nummern nutzen, dazu wird CONTACS gedrückt und dann werden die ersten Buchstaben des Namens der Gegenstelle gewählt.
- Systemschnellwahl (FUNKTION 600 – 699) – Nur ETR- und Analogtelefone.
  Die Systemschnellwahl gilt für eine freigegebene Liste mit bis zu 100 häufig gewählten Nummern (keine Namen) mit bis zu 28 Zeichen. Alle Benutzer im System können die Systemschnellwahlnummer durch Drücken von FEATURE (oder # bei Intercom-Wählton an einem Single-Line-Telefon) und Wählen des dreistelligen Schnellwahlcodes 600 bis 699 nutzen.

Station Sperren/Freigeben

Mit der Stationssperre wird verhindert, dass unautorisierte Benutzer ausgehende Anrufe von Nebenstellen machen. Die Benutzer geben einen vierstelligen Code am Telefon ein, um die Nebenstelle zu "sperren". Um das Telefon freizugeben, wird der entsprechende Code erneut eingegeben.

Station Message Detail Reporting (SMDR)

SMDR ist eine Anrufberichtsfunktion mit Datensätzen zu allen Gesprächsaktivitäten. Sie wird in vielen Unternehmen eingesetzt, u. a. im Rechtswesen, Contact Centers, Vertrieb und Immobilien. Die Gesprächsberichtsinformationen bieten dem Anwender:

- Die Erkennung unautorisierter Gespräche.
- Die Abrechnung von Kunden oder Projekten.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

- Rückverrechnung nach Abteilung.
- Sinkende Telefonkosten durch Erkennung, welche Telekommunikationsdienste verändert werden müssen.
- Ausdruck der Caller ID-Daten.

Das Ergebnis wird im Allgemeinen auf einem PC ausgegeben, auf dem das optionale Call Accounting-Software-Paket ausgeführt wird.

Systemgruppen

Das System unterstützt die folgenden Arten von Gruppen:

- Übernahmegruppen (4 Gruppen) (INTERCOM 6xx)
  Wenn ein Anruf bei einer Nebenstelle läutet, die einer Übernahmegruppe zugewiesen ist, dann kann ein Benutzer an jeglicher anderen Nebenstelle im System den Anruf beantworten, indem er den Übernahmegruppencode eingibt. Die Übernahmegruppe-Funktion hilft dabei, wenn ein Benutzer einen Anruf auf Leitungen oder Pools beantworten muss, die nicht seinem oder ihrem Telefon zugewiesen sind.
- Anrufgruppen (4 Gruppen) (INTERCOM 7x / *7x)
  Eine Anrufgruppe ist eine Gruppe von Nebenstellen, die zur gleichen Zeit angerufen werden können. Jeder Benutzer im System kann alle Nebenstellen in einer Anrufgruppe gleichzeitig anrufen oder pagen oder einen Anruf an eine Anrufgruppe weiterleiten. Die erste Nebenstelle, die den Anruf annimmt, wird mit dem Anrufer verbunden. Eine typische Anwendung dieser Funktion wäre z.B. Anrufer an eine Anrufgruppe von Vertriebsmitarbeitern weiterzuleiten oder eine "Alle pagen"-Gruppe zu schaffen.
- Sammelanschlüsse (6 Gruppen) (INTERCOM 77G / *77G)
  Wenn Nebenstellen Teil eines Sammelanschlusses sind, dann sucht der eingehende Anruf nach der ersten verfügbaren Nebenstelle.
- Nachtdienstgruppe (1 Gruppe) (#504)
  Wenn Nachtdienst aktiviert ist und ein Anruf eingeht, dann läuten sofort alle Nebenstellen, die der Nachtdienstgruppe zugeordnet sind, ungeachtet der normalen Einstellungen für klingelnde Leitungen.

Systempasswort

Damit können Sie ein vierstelliges Passwort festlegen, das Benutzer auf Ihren Systemtelefonen eingeben können, um Wahlbeschränkungen außer Kraft zu setzen (wenn die Nebenstelle Zugriff auf einen Amtsanschluss hat) oder um den Nachtdienst ein- oder auszuschalten. Nicht auf Analog-Telefonen verfügbar.

Weiterleiten/Rückgabe

Sie können Anrufe zu Nebenstellen oder Gruppen auf einem System-Telefon mittels der TRANSFER Taste oder auf einem Einzelleitungstelefon mittels dem Hakenschalter weiterleiten.

Weitergeleitete Anrufe die nicht beantwortet werden, kommen zur ursprünglichen Nebenstelle zurück. Sie können auch programmieren, wie oft ein weitergeleiteter Anruf läutet, bevor er zu einer Nebenstelle zurückgeleitet wird.

Weiterleitung-Rückübernahme auf programmierbare Nebenstelle

Diese Funktion bietet eine Option, weitergeleitete Anrufe, die nicht beantwortet wurden, zu einer alternativen Nebenstelle umzuleiten.

- Programmierbar auf 'pro Nebenstelle'-Basis
- Die bestehende Systemprogrammierungs-Option, *'Weiterleitungs-Rückgabe-Klingelzeichen'*, wird benutzt, wenn weitergeleitete Anrufe zurück zur Weiterleitungs-Rückgabenebenstelle gehen.

Wenn ein Anruf an eine Weiterleitungs-Rückgabenebenstelle geleitet wird und es keine verfügbaren Lautsprecherpräsentationen findet, um den Anruf entgegenzunehmen, dann wird der Anruf weiterhin bei der Ziel-Nebenstelle läuten, bis die Weiterleitungs-Rückgabenebenstelle verfügbar ist.

Die Standardeinstellung für jede Weiterleitungs-Rückgabenebenstelle ist die eigene Durchwahl.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Einzigartiger Klingelton / Einzigartigen Klingelton außer Kraft setzen

Diese Funktion gibt Benutzern die Möglichkeit anhand des Klangs zu unterscheiden, welche Leitung läutet, indem ein Klingelmuster zugeordnet wird. Nachdem ein Klingelmuster einer Leitung zugeordnet wurde, benutzen eingehende Anrufe das zugewiesene Klingelmuster .

- 8 Klingelmuster sind verfügbar.
- 'Einzigartiger Klingelton' trifft nicht auf DID-Anrufe zu, da der benutzte Kanal nicht sichergestellt ist.
- Die Standardeinstellung ist Klingelmuster 1.

Wenn die Funktion 'Einzigartiger Klingelton' aktiv ist, dann läuten eingehende Anrufe auf einer Leitung, die zu einer Nebenstelle führt, mit dem eingestellten Nebenstellen-Klingelmuster.

Visual Voice Messaging

Nur von Digitaltelefonen der Serien 1400 und 9500 unterstützt. Ermöglicht dem Benutzer, seine Voice Mail Nachrichten über sein Display zu verwalten. Zu den unterstützten Funktionen zählen:

- Zugriff auf neue, alte und gespeicherte Nachrichten.
- Nächste und vorherige Nachricht.
- Schnellvorlauf und Rücklauf.
- Pausennachricht.
- Nachricht speichern, löschen und für andere Benutzer des Systems kopieren.
- Standard-Begrüßung ändern.
- Kennwort ändern.
- Nachrichtstatus von Alt/Gespeichert zu „Neu“ ändern.

VoiceMail-Optionen

- Grußansage umgehen
  - Nachdem ein Anruf an die Voice-Mailbox der Nebenstelle geleitet worden, kann der Anrufer die Mailbox-Grußansage mit Taste 1 umgehen und die Nachricht aufzeichnen.
- Änderung des Nachrichtenstatus zu Neu (*06)
  - Mit dieser Funktion kann der Status einer Nachricht von *Alt* oder *Gespeichert* zu *Neu* geändert werden.
  - Die Benutzer können jederzeit *06 wählen, nachdem die *Alte* oder *Gespeicherte* Nachricht drei Sekunden nach der Nachricht für den Anrufer abgespielt wurde.
    - Die Nachricht wird in die Reihe der neuen Nachrichten übergeben.
  - Wenn eine Nachricht als *Neu* gekennzeichnet ist, löst das System keine neue Voicemail-an-E-Mail-Nachricht aus, sondern die Nachrichten-Wartelampe an der Nebenstelle leuchtet.
- Sprachauswahl
  - Jedem Auto Attendant kann eine primäre Sprache zugeordnet werden. Diese Sprache gilt für die aufgenommenen Eingabeaufforderungen in die Anrufweiterleitung. Damit wird die Spracheinstellung im System überschrieben.
  - Die an die Nebenstelle gebundene Einstellung für die Anzeigesprache überschreibt die Systemsprache ebenfalls und alle Displays, aufgenommenen Grußansagen und Ansageaufforderungen werden in dieser Sprache angezeigt/abgespielt.
- Optionen für das Ende der Ansage
  - Nachdem der Anrufer die Nachricht auf der Mailbox der Nebenstelle hinterlassen hat, signalisiert der Anrufer das Ende der Ansage durch Berühren der #-Taste.
  - Wenn die Nachricht kürzer als 3 Sekunden ist, spielt das System folgenden Text ab: „Die Nachricht ist zu kurz und wurde deshalb gelöscht. Auf Wiederhören.“

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

- Wenn die Nachricht länger als 3 Sekunden ist, spielt das System folgenden Text ab: "Ihre Nachricht wurde übermittelt. Auf Wiederhören."

- Benachrichtigung Ausgehender Anruf
  - Wenn Sie die Option Ausgehender Anruf nutzen, wählt Embedded Voicemail die Nummer, die Sie programmiert haben, um mitzuteilen, dass eine neue Nachricht in Ihrer Mailbox ist.
    - Jeder Benutzer kann eine Rufnummer für die Ausgehende-Anruf-Benachrichtigung programmieren.
    - Das System versucht drei Mal (im 5-Minuten-Intervall) den Benutzer zu kontaktieren.
    - Nach drei Versuchen wird die Benachrichtigungsfunktion unterbrochen, bis eine neue Sprachnachricht eingeht.
- Phantom Mailboxen
  - Bieten Voice-Mailbox-Unterstützung für alle Nebenstellen (10-57), ohne dass die entsprechende physikalische Hardware vorhanden sein müsste. Nebenstellen ohne Hardware werden *Phantom-Nebenstellen* genannt.
    - Hinweis: Die Anschlüsse 7 und 8 des ETR-6-Moduls können trotz fehlender Stecker als Phantom-Nebenstellen genutzt werden.
  - Anrufe an eine Phantom-Nebenstelle werden direkt an Voicemail übermittelt.
    - Der DTNF-Breakout-Service kann das Gespräch weiterleiten.
  - Phantom Voice-Mailboxen:
    - Standardmäßig, wie eine normale Mailbox.
    - Fernzugriff ist dann möglich, wenn der Mailbox-Fernzugriff aktiviert ist.
    - Voicemail-an-E-Mail kann für eine Phantom-Mailbox über Simplified Manager aktiviert werden.

VMS-Weitergabe

Hierüber können Sie die Annahme durch Voicemail ein- und ausschalten und nicht beantwortete Intercom-Anrufe sowie weitergeleitete Anrufe für bestimmte Nebenstellen nach einer bestimmten Anzahl an Klingeltönen an den Anrufbeantworter des Voice Messaging-System umleiten.

VMS-Weitergabe Klingelintervall

Damit legen Sie die Anzahl der Klingeltöne fest, bevor der Anruf an die Voice-Mailbox des Benutzers weitergeleitet wird.

VNS Sammelanschlussverzögerung

Damit legen Sie fest, wann Automated Attendant. des Voice-Messaging-Systems eingehende Anrufe beantwortet. Sie können das System für eine bestimmte Anzahl an Klingeltönen einrichten (0 bis 6). Wenn mehr Klingeltöne eingerichtet werden, kann der Operator den Anruf annehmen, bevor er an Automated Attendant übergeben wird.

Die VNS Sammelanschlussverzögerung kann für jede Leitung programmiert werden. Darüber hinaus kann diese Funktion so programmiert werden, dass sie tagsüber anders arbeitet als dann, wenn das System im Night Service ist.

VNS Sammelanschluss-Schedule-Intervall

Damit legen Sie fest, wann ausgehende Leitungen von Automated Attendant übernommen werden. Zu den Optionen gehören Immer, Nur am Tag (Nacht-Service ist Aus) oder nur während Nachtbetrieb (Nacht-Service ist ein).

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Voicemail-Mailbox-Weiterleitung - Direkt

Damit können Sie einen Anruf direkt ohne Anruf der Nebenstelle an die Voicemail-Mailbox eines Benutzer weiterleiten.

Voice Messaging

Embedded Voicemail ist standardmäßig in das System integriert. Allen Nebenstellen wird automatisch eine Mailbox zugeordnet.

Embedded Voicemail bietet auch:

- Automatischer einstufiger Assistent mit 2 Ports
- Separate Begrüßungsmenüs mit Zeitprofilen für Vormittag, Nachmittag, Abend und außerhalb der Geschäftszeiten
- Möglichkeit für das Wählen anhand des Namens
- Variable Speicherungsstunden:
  - 2 Ports = 15 Stunden
  - 4 Ports = 20 Stunden
  - 6 Ports = 25 Stunden
- Bis zu 3 Minuten pro Nachricht
- Möglichkeiten zum Vorspulen, Zurückspulen, erneuten Wiedergeben und Überspringen
- Funktion „Voicemail als E-Mail“
- Nachrichten-Fernabfrage
- Visual Messaging (nur auf Digitaltelefonen)

Weckdienst

Dieses Feature erlaubt es einem Systemtelefon (x10), im Auftrag eines anderen Nutzers, einen Weckruf einzustellen.

- Wenn ein Weckruf festgelegt wurde, sendet das System zur festgelegten Zeit einen Intercom-Ruf an die Außenstelle.
  - Weckrufe klingeln etwa 30 Sekunden lang (und heben DND auf).
  - Wenn die Leitung der Außenstelle belegt ist, findet der Weckruf in Form eines Intercom-Rufs statt.
  - Wenn der Weckruf beantwortet wird, so hört der Nutzer, sofern aktiviert, eine Musikwarteschleife; andererseits hört der Nutzer nichts.
  - Wenn der Weckruf nicht beantwortet wird, wird das System nach 5 Minuten einen 2tenVersuch starten.
    - Wenn der Weckruf nach dem 2ten Versuch nicht beantwortet wird, dann wird der Weckruf eingestellt.
  - Ein festgelegter Weckruf findet alle 24 Stunden statt.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Kapital 3.
IP Office Basic Edition Norstar® Mode

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

3. IP Office Basic Edition Norstar® Mode

Die IP Office Basic Edition – Norstar® Mode (nachfolgend „Norstar Mode“ genannt) ist ein weiterer Schritt in der Entwicklung von Kommunikationssystemen für Kleinunternehmen.

Norstar Mode wurde so entwickelt, dass die Software sofort ohne Programmierung oder Verwaltung einsatzbereit ist und Anwendern sofort Anrufe über Analogamtsleitungen ermöglicht.

Norstar Mode bietet dem Endbenutzer eine ähnliche Desktop-Erfahrung wie PARTNER ACS: z. B. zwei dedizierte Durchsagetasten, Tastensystemfunktionalität, Anrufer-ID usw. Damit werden die Ausbildungsanforderungen minimiert, und der Endnutzer verfügt über das gleiche Komfortniveau, das er seit dem PARTNER ACS-System erwartet.

Norstar Mode bietet einen Großteil der Funktionen von PARTNER ACS R8. Darüber hinaus werden die erweiterten Funktionen der Plattform IP Office Essential Edition, wie etwa Mobile Twinning, Visual Voicemail, Konferenzen mit 64 Teilnehmern, SIP-Amtsleitungen, volles PRI/T1 usw. integriert.

Norstar Mode verwendet denselben zweistelligen Rufnummernplan wie PARTNER ACS (standardmäßig) und unterstützt nun einen dreistelligen flexiblen Rufnummernplan (Nebenstellen 100 – 599).

Norstar Mode unterstützt alle Nortel-Telefone der Serien T und M, Digitaltelefone der Serie 1400, 7406E und Digital Mobility Schnurlosprodukte sowie die meisten Analoggeräte (Fax, Funkkopfhörer, Analogtelefone). Die Telefone der ursprünglichen MLS-Serie und ältere kabellose Telefone werden nicht unterstützt.

Norstar Mode unterstützt auch eine neue Produktreihe von Avaya-Digitaltelefonen der Serie 9500.

Norstar Mode beinhaltet Embedded Voicemail; bietet eine Anrufweiterleitung mit 2 Ports (erweiterbar auf 6 Ports) und Voicemail für alle Telefone. Embedded Voicemail bietet eine variable Anzahl von Speicherstunden

- 2 Ports = 15 Stunden Speicher
- 4 Ports = 20 Stunden Speicher
- 6 Ports = 25 Stunden Speicher

Systemfunktionen

Norstar Mode unterstützt eine größere Telefon- und Amtsleitungskapazität wie folgt (kann möglicherweise nicht gleichzeitig erreicht werden):

- 100 Telefone:
  - bis zu 100 Digitaltelefone
  - bis zu 100 Analogtelefone
- 64 Amtsleitungen:
  - bis zu 32 analoge CO-Leitungen
  - bis zu 12 BRI-Kanäle
  - 1 PRI/E1 (30 Leitungen)
  - Bis zu 20 SIP-Leitungen

IP Office Basic Edition A-Law

Wenn das IP500 V2-System bei eingesetzter IP Office A-Law-SD-Karte erstmals gestartet wird, fährt es als „Basic Edition“ hoch. Die Basic Edition unterscheidet sich äußerlich und betriebstechnisch nicht von Norstar Mode (z. B. sofort einsetzbar, zwei Intercom-Tasten, Tastenfunktionalität, Voicemail-Boxen auf allen Telefonen, TUI-Programmierung). In der Basic Edition lässt sich das System jedoch schnell und einfach hochfahren und nutzen.

Benutzer, die den vollen Funktionsumfang von IP Office Essential Edition in Anspruch nehmen möchten, können mit dem Manager die Essential-Lizenz von der Basic Edition auf die Essential Edition umstellen. Nach dem Systemneustart wird das System als „Essential Edition“ hochgefahren und entspricht dann in funktionaler und äußerlicher Hinsicht der IP Office Essential Edition aus Release 7.0.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Systemprogrammierung

Die Systemprogrammierung kann auf zwei Arten erfolgen:

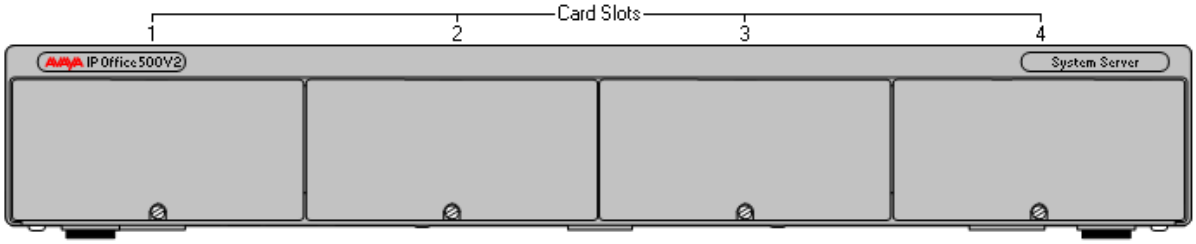
- Telefonbenutzeroberfläche(Telephone User Interface, TUI) von Nebenstelle 10 oder Nebenstelle 11; verwendet dieselben Verwaltungscodes wie das Norstar-System.
- Web Manager (GUI) – IP Office Web Manager ist ein neues browserbasiertes Verwaltungstool (ersetzt Simplified Manager). Der Web Manager soll die Installation und Wartung vereinfachen. Dazu kommt ein intuitiv zu bedienendes und benutzerfreundliches Managementtool zum Einsatz, das auf den meisten Standardbrowsern ausgeführt wird. Wird der neue IP Office Web Manager ausgeführt, braucht kein Windows-Betriebssystem installiert zu sein. Der Web Manager kann nämlich auf jedem Gerät ausgeführt werden, das die Standardbrowser unterstützt.

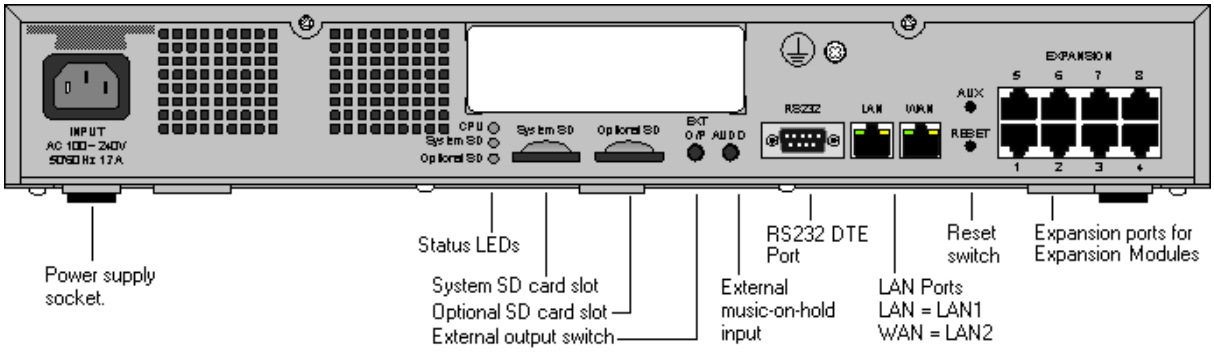
Hauptfenster von Web Manager

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Steuereinheit

Auf der IP 500 V2-Steuereinheit ist die Software „Norstar Mode“ installiert. Eine Norstar Mode-SD-Karte oder IP Office Essential Edition A-Law-SD-Karte ist erforderlich und wird an der Rückseite der Steuereinheit eingesetzt. Sie stellt die Betriebssoftware, den Funktionsschlüssel und Lizenzen bereit und weist das System an, im Norstar- oder Quickmodus zu booten. Eine optionale SD-Karte kann im optionalen SD-Kartensteckplatz installiert werden und stellt zusätzliche Backup- und Systemaktualisierungsfunktionen bereit.





Die Vorderseite der IP500 V2-Steuereinheit verfügt über 4 Erweiterungssteckplätze, welche die folgenden Systemmodule unterstützen:

- Kombinationskarte – Analoge Amtsleitungen
  Die Kombinationskarte stellt 6 Digital Station (DS)-Ports (Ports 1-6); 2 Analogstations-Ports (Ports 7-8); 4 CO-Leitungsports (Ports 9-12) und 10 Sprachkompressionskanäle bereit.
- Kombinationskarte – BRI-Amtsleitungs
  Die Kombinationskarte stellt 6 Digital Station (DS)-Ports (Ports 1-6); 2 Analogstations-Ports (Ports 7-8); 2 BRI-Amtsleitungen (Ports 9 und 10, jede Amtsleitung stellt 2B+D Digitalkanäle bereit) und 10 Sprachkompressionskanäle bereit.

  Hinweis: Das System unterstützt maximal 2 Kombinationskarten eines beliebigen Typs.
- DS8-Karte (Max. 3 pro System)
  Die DS8-Karte stellt 8 Digital Station-Ports (Ports 1-8) bereit und unterstützt (1) der folgenden optionalen Amtsleitungskarten: ATM4, BRI4 (unterstützt 2 BRI-Amtsleitungen via Ports 9 und 10), BRI-8 (unterstützt 4 BRI-Amtsleitungen via Ports 9-12), oder eine PRI/E1. Diese Karte unterstützt nur Telefone der Serien 1400 und 9500.

  Hinweis: Jede BRI-Amtsleitung stellt 2B+D Digitalkanäle bereit.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

- TCM8-Karte (Max. 4 pro System)
  Die TCM8-Karte stellt 8 Digital Station-Ports (Ports 1-8) bereit und unterstützt (1) der folgenden optionalen Amtsleitungskarten: ATM4, BRI4 (unterstützt 2 BRI-Amtsleitungen via Ports 9 und 10), BRI-8 (unterstützt 4 BRI-Amtsleitungen via Ports 9-12), oder eine PRI/E1. Diese Karte unterstützt nur Norstar-Telefone der Serien T und M.

  Hinweis - jede BRI-Amtsleitung stellt 2B+D Digitalkanäle bereit.

- Phone 2 (Max. 4 pro System)
  Das Phone 2-Modul stellt 2 zusätzliche Analogstations-Ports bereit und unterstützt (1) der folgenden optionalen Amtsleitungskarten: ATM4, BRI4, BRI8 oder PRI/E1.

  Phone 8 (max. 4 pro System)
  Das Phone 8-Modul stellt 8 zusätzliche Analog Station-Ports bereit und unterstützt (1) der folgenden optionalen Amtsleitungskarten: ATM4, BRI4, BRI8 oder PRI/E1.

Erweiterungsmodule

Norstar Mode unterstützt die folgenden Erweiterungsmodule:

- DS16 – stellt zusätzliche 16 Digital Station-Ports bereit (nur Telefone der Serien 1400 und 9500)
- DS16A – stellt zusätzliche 16 Digital Station-Ports bereit (nur Norstar-Telefone der Serien T und M)
- ATM 16 (Max. 1 pro System) – stellt zusätzliche 16 analoge CO-Leitungen bereit
- Phone 16 – stellt zusätzliche 16 Analogstation-Ports bereit
- Phone 30 – stellt zusätzliche 30 Analogstation-Ports bereit
- DS30 – stellt zusätzliche 30 Digital Station-Ports bereit (nur Telefone der Serien 1400 und 9500)
- DS30A – stellt zusätzliche 30 Digital Station-Ports bereit (nur Norstar-Telefone der Serien T und M)

-Amtsleitungskarten

Norstar Mode unterstützt die folgenden Amtsleitungskarten, die auf einer DS8-, TCM8-, Phone 2- oder Phone 8-Basiskarte eingesetzt werden:

ATM4 – stellt 4 analoge CO-Leitungsports bereit. Unterstützt Anrufer-ID.
Max. 4 ATM4-Karten pro System.

- PRI/E1 – unterstützt volles PRI oder T1.
  Max. 1 PRI/E1-Karte pro System
- BRI4 – stellt 2 BRI-Amtsleitungen bereit. Iede BRI-Amtsleitung stellt 2B+D Digitalkanäle bereit.
  Max. 4 BRI4-Karten pro System.
- BRI8 – stellt 4 BRI-Amtsleitungen bereit. Iede BRI-Amtsleitung stellt 2B+D Digitalkanäle bereit.
  Max. 1 BRI8-Karte pro System.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Telefone

Der Norstar Mode wird auf den folgenden Telefonen unterstützt:

- Digitaltelefone der Serie 1400 25
- Digitaltelefone der Serie 9500 26
- Norstar-Digitaltelefone, Serien T und M 27
- Schnurlose Telefone 30
- Analoge „POTS“-Telefone 31

Telefone der Serie 1400

Die folgenden Telefone der Serie 1400 werden unterstützt:

- 1416 Bildschirmtelefone
- 1408 Bildschirmtelefone
- 1403 Bildschirmtelefone
- Tastenmodul DBM32

Programmierbare Tasten

Neben den gewöhnlichen Wahltasten haben die digitalen Telefone vom Typ Avaya 1400 auch spezielle Funktionstasten, wie Stummschaltung, Lautstärke, Halten, Konferenzschaltung und Weiterleitung. Darüber hinaus gibt es Tasten, die für verschiedene Sonderfunktionen programmierbar sind. Diese Tasten können zum Anrufen anderer Nebenstellen des Systems (Direct Station Select oder DSS-Tasten) benutzt werden, oder für bestimmte Optionen – von der Rufnummern-Schnellwahl bis hin zur Kontrolle solcher Funktionen wie Anrufschutz. Bei vielen Funktionen wird über eine Anzeige angegeben, ob diese aktiviert sind.

Die Tastenprogrammierung erfolgt durch die TUI oder den Simplified Manager im Rahmen der Systemkonfiguration.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Telefone der Serie 9500

Die folgenden Telefone der Serie 9500 werden unterstützt:

- 9504 Bildschirmtelefone
- 9508 Bildschirmtelefone
- BM12 Tastenmodul

9504

9508

BM12

Programmierbare Tasten

Die Avaya Telefone der Serie 9500 haben keine Papieretiketten, stattdessen werden programmierbare Schilder auf dem Display angezeigt. Auf dem Modell 9504 befinden sich 4 Tasten (rote und grüne LED) und 2 „Seiten“ mit insgesamt 12 programmierbaren Tasten. Auf dem Modell 9508 befinden sich 8 Tasten (rote und grüne LED) und 2 „Seiten“ mit insgesamt 24 programmierbaren Tasten.

Neben den gewöhnlichen Wahltasten haben die digitalen Telefone vom Typ Avaya 9500 auch spezielle Funktionstasten, wie Stummschaltung, Lautstärke, Lautsprecher, Headset, Anrufprotokolle und Kontakte. Darüber hinaus gibt es Tasten, die für verschiedene Sonderfunktionen programmierbar sind. Diese Tasten können zum Anrufen anderer Nebenstellen des Systems (Direct Station Select oder DSS-Tasten) benutzt werden, oder für bestimmte Optionen – von der Rufnummern-Schnellwahl bis hin zur Kontrolle solcher Funktionen wie Anrufschutz. Bei vielen Funktionen wird über eine Anzeige angegeben, ob diese aktiviert sind.

Die Tastenprogrammierung erfolgt durch die TUI oder den Simplified Manager im Rahmen der Systemkonfiguration.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Telefone der Norstar T-Serie und M-Serie

PARTNER Mode unterstützt die folgenden Norstar-Telefone:

- Telefone der T-Serie: T7316E, T7208, T7100, T7000 und T24KIM (nicht abgebildet)

- Telefone der M-Serie: M7324, M7310 und das CAP/KLM-Tastenmodul

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Kabellose Telefone

T7406E Wireless

Digital Mobility 7400/4100 Serie Wireless

Analog "POTS"-Telefone

Das System unterstützt vielfältige dem Industriestandard entsprechende Analogttelefone und -geräte, beispielsweise: Faxgeräte, Kreditkartenleser, kabellose Headsets und kabellose Telefone.

Analoggeräte werden an das System angeschlossen:

- An einen der Analogports auf der Kombinationskarte
- Über ein Phone2- oder Phone8-Modul

Die Hauptfunktionen funktionieren gleich, unabhängig davon, wie sie angeschlossen werden: z. B. Halten, Konferenz, Weiterleitung, Anklopfen, Nachricht wartet, Eingehende Anrufer-ID.

Analogtelefone haben Zugriff auf alle Wählcodefunktionen, die PARTNER-Benutzern vertraut sind: z.B. Anrufübernahme, Leitungsentgegennahme, Aktivierung/Deaktivierung Anrufweiterleitung usw.

An ein Telefonmodul oder eine Kombinationskarte angeschlossene Analogtelefone weisen standardmäßig einen internen Wählton auf. Für einen ausgehenden Anruf wählt der Benutzer die 9. An ein ETR-Modul angeschlossene Analogtelefone folgen der programmierten automatischen Leitungsauswahl.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Norstar Mode und IP Office Basic Edition A-Law kann auf folgende Arten programmiert werden:

- Telefonbenutzeroberfläche (Telephone User Interface, TUI) von Nebenstelle 10 oder Nebenstelle 11. Verwendet dieselben Verwaltungscodes 64 wie das Norstar-System.

  TUI-Programmierung ist eine alternative Methode, Systemverwaltung und Programmierung auf Norstar Mode durchzuführen. Sie basiert auf der Norstar TUI, enthält aber Verbesserungen.

  Wird die TUI-Systemverwaltung auf ETR, 1400, 9500 und ausgewählten Norstar-Telefonen verwendet, werden die Tasten unterhalb des Displays zu Softkeys, die zur Navigation und Veränderung der Verwaltungselemente genutzt werden. Es gibt außerdem Verknüpfungscodes, die es dem Administrator ermöglichen, zu bestimmten Verwaltungselementen zu springen.

  Zentralisiertes Programmieren ähnelt der Systemverwaltung, wird aber dafür verwendet, Tasten und andere Optionen für jegliches Telefon im System zu verwalten.

  Individuelles Programmieren wird weiterhin unterstützt und ermöglicht den Benutzern, Tasten auf ihren Telefonen zu programmieren.

- Web Manager (GUI) – IP Office Web Manager ist ein neues browserbasiertes Verwaltungstool. Der Web Manager soll die Installation und Wartung vereinfachen. Dazu kommt ein intuitiv zu bedienendes und benutzerfreundliches Managementtool zum Einsatz, das auf den meisten Standardbrowsern ausgeführt wird. Wird der neue IP Office Web Manager ausgeführt, braucht kein Windows-Betriebssystem installiert zu sein. Der Web Manager kann nämlich auf jedem Gerät ausgeführt werden, das die Standardbrowser unterstützt.

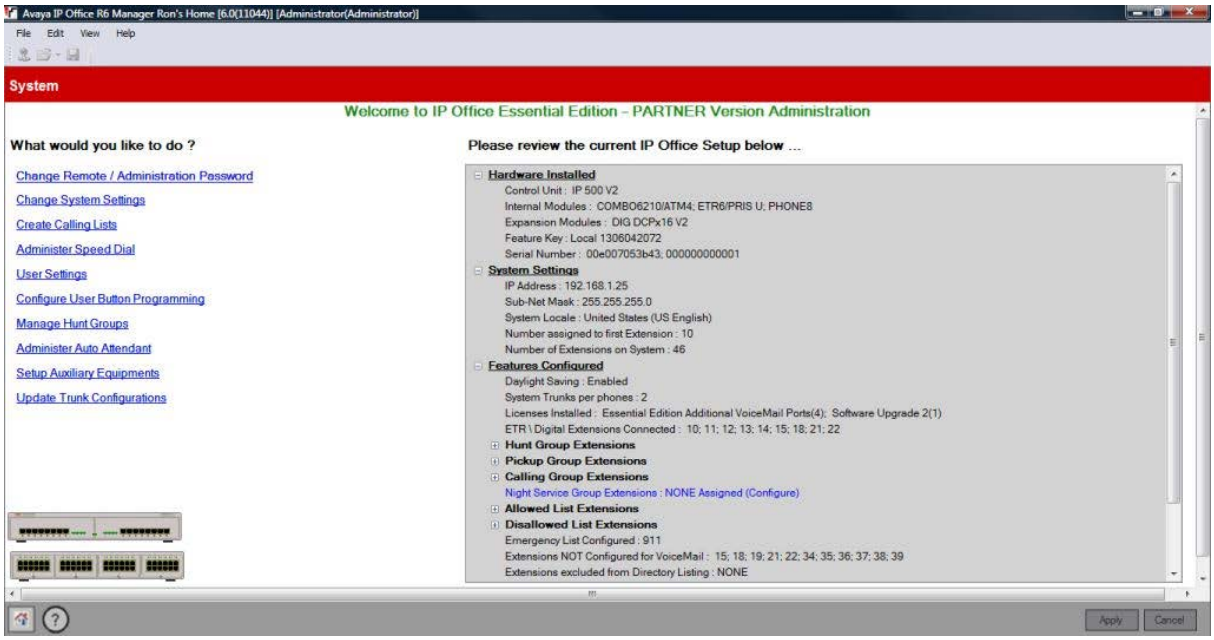
Hauptfenster von Web Manager

Für die Offlinekonfiguration, Upgrades, Backup und Wiederherstellung sollte weiterhin der Manager verwendet werden.

„Simplified Manager“ ist eine GUI-Anwendung für den PC, die in der IP Office Manager-Anwendung enthalten ist. Auch wenn die Systemverwaltung entweder mittels der TUI- oder der GUI-Methode vervollständigt werden kann, erfordern einige fortschrittliche Funktionen wie z.B. SIP- und PRI/T1-Verwaltung die Manager-Anwendung.

Wenn Sie den Manager ausführen, dann sucht das Programm in Ihrem Netzwerk nach IP500 V2-Einheiten, auf denen Norstar Mode ausgeführt wird, und meldet diese automatisch mit dem Standard-Benutzernamen und dem Standard-Kennwort an. Es wird der „Simplified Manager“-Bildschirm eingeblendet:

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.


Avaya IP Office R6 Manager Ron's Home [6.0(11044)] [Administrator(Administrator)]
File Edit View Help
System
Welcome to IP Office Essential Edition – PARTNER Version Administration
What would you like to do ?
Change Remote / Administration Password
Change System Settings
Create Calling Lists
Administer Speed Dial
User Settings
Configure User Button Programming
Manage Hunt Groups
Administer Auto Attendant
Setup Auxiliary Equipments
Update Trunk Configurations
Please review the current IP Office Setup below ...
Hardware Installed
Control Unit : IP 500 V2
Internal Modules : COMBO6210/ATM4; ETR6/PRIS U; PHONE8
Expansion Modules : DIG DCPx16 V2
Feature Key : Local 1306042072
Serial Number : 00e007053b43; 000000000001
System Settings
IP Address : 192.168.1.25
Sub-Net Mask : 255.255.255.0
System Locale : United States (US English)
Number assigned to first Extension : 10
Number of Extensions on System : 46
Features Configured
Daylight Saving : Enabled
System Trunks per phones : 2
Licenses Installed : Essential Edition Additional VoiceMail Ports(4); Software Upgrade 2(1)
ETR \ Digital Extensions Connected : 10; 11; 12; 13; 14; 15; 18; 21; 22
Hunt Group Extensions
Pickup Group Extensions
Calling Group Extensions
Night Service Group Extensions : NONE Assigned (Configure)
Allowed List Extensions
Disallowed List Extensions
Emergency List Configured : 911
Extensions NOT Configured for VoiceMail : 15; 18; 19; 21; 22; 34; 35; 36; 37; 38; 39
Extensions excluded from Directory Listing : NONE
Apply
Cancel

Mit den System-Hyperlinks lässt sich das Norstar Mode-System schnell und unkompliziert verwalten. Weitere Einzelheiten finden Sie in der Dokumentation zum Norstar Mode Manager von IP Office auf der Avaya Support-Webseite.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Anwendungsprogrammierungsschnittstelle (TAPI)

Über die Anwendungsprogrammierschnittstelle (TAPI) können neue und bestehende serverbasierte Anwendungen des Developer Connection (DevConnect) Programms von Avaya zusammen mit dem System betrieben werden und dieses verbessern. Die derzeitige Anforderung besteht in der Unterstützung eines Bildschirm-Popups namens “Pickup IP”, das auch von IP Office unterstützt wird.

Die TAPI-API unterstützt nur TAPI-Anwendungen des Erstanbieters.

Systemprogrammierung

Code	Funktion		Code	Funktion
#101	Systemdatum		#321	VMS Klingelzeichen
#103	Systemzeit		#322	Fernweiterleitung
#104	Anzahl an Leitungen		#323	Personalisierte Station-Klingeltöne
#105	Weiterleitungs-Rückgabe-Klingelzeichen		#399	Einstellungen kopieren
#107	Gesprächsdauer wieder aufrufen		#401	Beschränkungen für ausgehende Anrufe
#109	Verweigerung von externen Konferenzen		#402	Vorwahl für Ferngespräche
#119	Läuten bei Weiterleitung		#403	Systempasswort
#123	Sicherungsprogrammierung—Automatisch		#405	Zuordnung von 'nicht zugelassen'-Listen
#124	Sicherungsprogrammierung—Manuell		#406	Notfallrufnummern-Liste
#125	Programmierung wiederherstellen		#407	Zugelassene Telefonnummern-Listen
#126	Automatische Sommerzeit/Normalzeit		#408	Zuordnung von 'zugelassen'-Listen
#127	Halten Erinnerungston		#409	Erzwungener Verrechnungscode-Liste
#128	Netzwerk Zeitabgleich		#501	Anrufübernahmegruppe Nebenstellen
#203	Halten Trennen Zeit		#502	Anrufgruppe Nebenstellen
#205	Direkte Nebenstellen-Wählleitungen		#503	Taste für den Nachtdienst
#206	Sammelanschluss Verteilung		#504	Nachtdienstgruppe Nebenstellen
#208	Amtsleitung Weitergabe durch Nebenstelle		#505	Sammelgruppe Nebenstellen
#301	Leitungszuweisung		#506	VMS Verzögerung der automatischen Weiterleitung
#303	Displaysprache		#507	VMS Weiterleitung Zeiten festlegen
#304	Automatische Funktion Privatsphäre für Nebenstelle		#601	Faxgerät-Anschlüsse
#305	Kurzer Klingelton		#602	Haltemusik
#306	Weiterleitung-Rückübernahme Nebenstelle		#603	Hotline
#307	Obligatorische Verrechnungscodeeingabe		#604	Türtelefon Nebenstelle 1
#308	Unterschiedliche Klingeltöne		#605	Türtelefon Nebenstelle 2
#309	Intercom Freizeichen		#606	Türtelefon Benachrichtigung Nebenstellen
#310	Automatische VMS-Weitergabe		#610	SMDR Output-Format
#311	Externe Hotline		#612	Kontaktschließungs-Gruppe
#316	Anklopfen		#613	Kontaktschließung Betriebsart
#317	Anrufer-ID Protokoll angenommene Anrufe		#617	Lautsprecher Paging-Leitung
#318	Anrufer-ID Protokoll Leitungsverknüpfung		#728	System zurücksetzen—Programmierung gespeichert
#320	Anrufweitergabe Klingelzeichen		#730	Fernverwaltung Passwort

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Über die Nebenstellen 10 und 11 können andere Nebenstellen im System programmiert werden.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Systemfunktionen

Das System bietet den Haupteil des Funktionsumfangs, den Norstar und PARTNER ACS R8 unterstützen. Ein Auflistung der integrierten Funktionen sehen Sie unten. Funktionsbeschreibungen können auf den folgenden Seiten gefunden werden. Codes für die TUI-Funktionsprogrammierung werden (sofern erforderlich) ebenfalls angegeben.

911 Notrufnummer
Kurzer Klingelton
Nicht anwesend Text
Textnachricht bei Abwesenheit Überprüfung
Verrechnungscodes
Zugelassen/Nicht zugelassen Listen
Application Programming Interface (TAPI)
Vermittlung/Operator Positionen
Automatische Weiterleitung - Notgrußnachricht
Automatische Weiterleitung - Mehrfach
Automatischer Rückruf
Automatische Sommerzeitumstellung
Automatische Funktion Privatsphäre für Nebenstelle
Automatische Wahl
Automatische Leitungsauswahl
Automatische VMS-Weitergabe
Alarm beim Fehlschlagen der Sicherung
Automatische Sicherungsprogrammierung
Manuelle Sicherungsprogrammierung
Überleitung (Beitreten zu Anrufen)
Anrufweitergabe
Anrufweiterleitung - Intern
Gesprächsprotokoll (Nur Digital-Telefone)
Gesprächsprotokolle (ETR-Telefone)
Anrufübernahme
Anruf-Timer
Gesamte Gesprächsdauer
Anklopfen
Anrufer-ID-Funktionen
Handyverbindung
Zentrale Telefon-Programmierung
CO-Trennzeit
Konferenztrennung
Kontaktabschluss-Unterstützung
Einstellungen kopieren
Direkte Durchwahl (DID)
DID zu automatischer Weiterleitung
Direktverbindung Anrufannahmefunktionen
Display
Displaysprache
Display SD-Karte Funktionsschlüssel ID
System IP-Adresse zeigen
Darstellung Systemversion
Unterscheidbarer / Differenzierter Klingelton
Nicht stören (Alle Anrufe schicken)
Nicht stören außer Kraft setzen
Türtelefone (maximal 2)
Notfallrufnummern-Liste
Externe Hotline
Nebenstellen-Sammelanschlüsse
Nebenstelle Name Anzeige
Faxgerät-Anschlüsse
Funktionstaste
Flexibler Rufnummernplan
Gruppenanruf – Anrufen/Pagen
Gruppenschaltung– Klingel-/ Sprachsignal
Gruppenübernahme
Halten
Halten freigeben bei Abbruch
Halten Erinnerungston
Hot Dial
Hotline
Freisprechtaste Zeitlimit
Intercom manuelles Wählen
Intercom Freizeichen
Amtsleitung Weitergabe durch Nebenstelle
Klingelnde Leitung Optionen
Nachrichtenbenachrichtigung
Haltemusik
Netzwerk Zeitabgleich
Nachtbetrieb
Wahl bei aufgelegtem Hörer
One Touch-Weiterleitung
Paging-Funktionen
PBX-Modus
Persönliche Leitung Terminierung
Personalisierte Station-Klingeltöne
POT-Unterstützung
Privatsphäre
Anrufwiederholung
Wahlwiederholungsfunktionen
Fernweiterleitung / Mobil-Twinning
Fernzugriff auf Modem
Voreinstellung für klingelnde Leitung
Läuten bei Weiterleitung
SD-Karte Inbetriebnahme / Abschalten mittels TUI
SMDR
Kurzwahl-Funktionen
Station Sperren/Freigeben
Untermenüs (siehe Automatische Weiterleitung)
Systempasswort
Systemgruppen
Weiterleitung / Weiterleitung-Rückübernahme
Weiterleitung-Rückübernahme auf programmierbare Nebenstelle
Einzigartiger Klingelton mit Außerkraftsetzung
VMS-Weitergabetaste
VMS Weiterleitung Klingelzeichen-Intervall
VMS Verzögerung der automatischen Weiterleitung
VMS Weiterleitung Zeiten festlegen
Voicemail
Begrüßung überbrücken
Status der Nachricht auf 'Neu' ändern
Sprachauswahl
Ende der Aufnahme Optionen
Outcalling-Benachrichtigung
Fantom-Mailboxen
Voicemail als E-Mail
Weiterleitung an Sprachmailbox – Direkt
Sprachbenachrichtigung
Visuelle Benachrichtigung
Weckdienst

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

911 Notrufnummer

911 Notrufe können von allen Nebenstellen abgesetzt werden, unabhängig aller Einschränkungen.

Kurzer Klingelton

Diese Funktion aktiviert oder deaktiviert Verkürztes Klingeln am Systemtelefon an einer bestimmten Nebenstelle. Wenn Sie sich in einem Gespräch befinden und Verkürztes Klingeln aktiv ist, klingeln eingehende Anrufe nur einmal. Das grüne Licht neben der Leitungstaste blinkt, bis der Anruf angenommen wird oder der Anrufer auflegt (oder bei einem vermittelten Anruf, bis der Anruf zur Übergabenebenstelle zurückkehrt.

Mit dieser Funktion wird vermieden, dass Sie gestört werden, wenn Sie bereits einen anderen Anruf führen. Für wiederholtes Klingeln legen Sie Verkürztes Klingeln als Nicht aktiv fest.

Textnachricht bei Abwesenheit

Mit dieser Funktion können Sie eine Nachricht (wie etwa „Nicht stören“ oder „Nicht am Platz“) auf der Anzeige Ihres PARTNER ETR oder auf digitalen Systemtelefonen anzeigen lassen. Wenn eine andere Nebenstelle die Rufnummer Ihrer Nebenstelle anwählt, erscheint Ihre aktive Textnachricht bei Abwesenheit auf dem Display des Anrufers .

Das System verfügt über 15 vordefinierte Nachrichten plus 2, die vom jeweiligen Benutzer eingestellt werden können. Zu den vordefinierten Nachrichten gehören:

Bald wieder erreichbar	Morgen wieder im Büro	Nicht stören
Im Urlaub	Mittagspause	Zuhause
Nicht am Platz	Gleich wieder zurück	Bitte anrufen
Im Urlaub bis	In Konferenz bis	Bitte nicht stören bis
Habe Besucher bis	Habe Kunden bis	Beim Mittagessen bis

Textnachricht bei Abwesenheit Überprüfung

Die Funktion Überprüfen ist eine Tastenoption, mit der Sie remote die aktive Textnachricht bei Abwesenheit an der Nebenstelle eines anderen Benutzers überprüfen können.

Nach Drücken der Taste für Textnachricht bei Abwesenheit erhalten Sie eine Option INSP (Überprüfen) in der Anzeige. Drücken Sie die Taste der Option Überprüfen. Sie werden dann aufgefordert, die Nummer der Nebenstelle, die Sie sehen möchten, zu wählen oder die Taste Automatisch Intern zu drücken. Dann wird die aktive Nachricht für diesen Benutzer angezeigt.

Eingabe Kontocode

Über eine Verrechnungscode-Eingabe (VCE) wird ein Verrechnungscode (bis zu 15 Ziffern) für eingehende oder ausgehende Anrufe eingegeben, die sich gerade in Bearbeitung befinden.

Der Verrechnungscode wird in der SMDR-Datensatz für den Anruf für den Kunden zur Kostennachverfolgung aufgeführt.

Die Funktion kann auf zwei verschiedene Arten genutzt werden:

- Freiwillig — Verrechnungscode-Eingabe ist optional.
- Erzwungen – Verrechnungscode-Eingabe ist obligatorisch, bevor auf einer freien CO-Anlage gewählt werden kann.

Erzwungene Verrechnungscodes werden gegen eine Liste vordefinierter Verrechnungscodes abgeglichen, die über die Manager-Anwendung erstellt wird.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Erlaubte Listen /Unerlaubte Listen

Zulässige Listen Mit dieser Funktion können Sie Telefonnummern angeben, die Benutzer unabhängig von anderen Wähleinschränkungen wählen können, solange sie Zugang zu einer externen Leitung haben. Wenn Sie beispielsweise eine ganze Anrufkategorie über die Listen unzulässiger Telefonnummern (#404) einschränken, können Sie Anrufe bei einer bestimmten Nummer in dieser Kategorie erlauben, indem Sie diese Nummer auf die Liste zulässiger Telefonnummern setzen.

Der Systemadministrator kann bis zu acht Listen zulässiger Telefonnummern mit jeweils bis zu 10 Telefonnummern erstellen.

Über Unzulässige Listen können Sie Telefonnummern angeben, die die Benutzer nicht wählen dürfen. Sie wollen beispielsweise vermeiden, dass bestimmte Telefonnummern oder Nummerkategorien angerufen werden, etwa internationale Nummern. Der Systemadministrator kann bis zu acht Listen unzulässiger Telefonnummern mit jeweils bis zu 10 Telefonnummern erstellen.

Zulässige und unzulässige Telefonnummern dürfen bis zu 12 Ziffern umfassen und dürfen 0–9, #, * und ‘halten’ (ein Platzhalter, der als “!” dargestellt wird) einschließen.

Attendant-Positionen

Nebenstelle 10 und Nebenstelle 11 dienen als Systemmitarbeiterpositionen. Die TUI-Systemadministration kann nur an diesen Nebenstellen vorgenommen werden. Nachtbetrieb und Freigaben können nur an Nebenstelle 10 initialisiert werden. Wenn ein Benutzer die 0 wählt, klingelt es an Nebenstelle 10.

Auto Attendants (Mehrfach) / Untermenüs / Notfallansage

Das System unterstützt bis zu 9 Anrufweiterleitungen / Untermenüs. Ein Untermenü ist dieselbe Gruppe von Auswahlcodes wie die, die bei Anrufweiterleitungen verwendet wird.

Jede Anrufweiterleitung hat eine eigene Begrüßung (Morgen / Nachmittag / Abend), eine eigene Sprache (Englisch / Französisch / Spanisch), einen eigenen Satz Auswahlcodes (auf Basis des Zeitprofils) und separate VMS-Sammelanschluss- und Verzögerungszeitpläne.

Jede Anrufweiterleitung unterstützt eine eigene Notruf-Ansage, die remote aufgezeichnet und aktiviert werden kann und vor der Ansage der Anrufweiterleitung abgespielt wird.

Auf jede Anrufweiterleitung kann mittels Wählen des entsprechenden Wählcodes der Anrufweiterleitung (zum Aufzeichnen von Begrüßungen, für Menüaufforderungen, usw.) zugegriffen werden.

Automatische Wahl

Ein Benutzer kann so externe Nummern, Nebenstellennummern, Funktionscodes oder Verrechnungscodes mit einem einzelnen Tastendruck mithilfe einer programmierten Taste wählen.

Es werden drei automatische Wahlmöglichkeiten unterstützt:

- Selbstwahl – Extern
- Selbstwahl – ICM (interne Nebenstelle)
- Selbstwahl – ICM-Durchsagen (Sprachsignale)

Automatischer Rückruf

Beim Anruf an einer besetzten Nebenstelle drücken Sie die Taste Automatischer Rückruf, dann ruft Sie das System zurück, wenn die Nebenstelle frei wird.

Automatische Sommerzeitumstellung

Diese Funktion aktualisiert automatisch die Systemuhr bei den jährlichen Sommer- und Standardzeitänderungen. Schalten Sie diese Funktion aus, wenn Sie in einer Region ohne Sommerzeit leben.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Automatischer Nebenstellenprivatsphäre

Vermeidet, dass andere Nebenstellen mit Zugang zur gleichen Leitung einem Anruf beitreten. Diese Funktion kann für Nebenstellen, die mit einem Modem, einem Fax oder einem anderen Gerät, dessen Funktion von jemanden, der darauf zugreifen möchte, unterbrochen werden kann, verwendet werden.

Automatische Leitungsauswahl

Gibt die Reihenfolge an, in der das System eine verfügbare leitung (intern oder extern) auswählt, wenn ein Benutzer an der Nebenstelle das Mobilteil aufnimmt oder SPEAKER (Lautsprecher) drückt, um eine n Anruf ohne vorheriges Auswählen einer bestimmten Leitungstaste zu tätigen.

Bei Nebenstellen mit Analogtelefonen wird die automarische leutungswahl zunächst auf intern festgelegt. So kann ein Zugriff von Analogtelefonen auf Systemfunktionen, einschließlich interne Anrufe, erfolgen. Wenn Benutzer das Mobilteil bei Analogtelefonen aufnehmen, hören sie den internen Wählton. To access an outside line, they must dial 9.

Automatische Voicemail-Weitergabe

Mit dieser Funktion wird eine Taste zum Ein- und Ausschalten der VMS-Übergabe programmiert. Damit werden nicht angenommene interne und weitergeleitete Anrufe an einer Benutzernebenstelle nach der angegebenen Anzahl an Ruftönen (Werkseinstellung ist drei Ruftöne) an den Anrufannahmeservice des Sprachnachrichtensystems weitergeleitet.

Alarm beim Fehlschlagen der Sicherung

Wenn ein Befehl zur automatischen Sicherung fehlschlägt, wird an den Nebenstellen 10 und 11 die Nachricht ‘Backup fehlgeschlagen’ angezeigt.

Backup Programmierung - Automatisch

Das System führt jede Nacht eine Sicherung auf die SD-Karte des Systems durch. Ein manueller Eingriff oder ein externer PC ist nicht erforderlich.

Backup Programmierung - Manuell

Der Administrator kann über die Telefonbenutzeroberfläche eine manuelle Sicherung der Systemprogrammierung auf die SD-Karte vornehmen.

Überleitung (Beitreten zu Anrufen)

Ein Teilnehmer kann sich durch Drücken der entsprechenden CO-Leitungstaste zu jedem aktiven Gespräch hinzuschalten (vorausgesetzt, an der der ursprünglichen Nebenstelle ist keine Vertraulichkeit aktiviert.) Beim Hinzuschalten leuchtet auf allen Telefonen, die zum Gespräch zugeschaltet sind, abwechselnd die rote und grüne LED.

Anrufweitergabe

Mit dieser Funktion können sämtliche Anrufe über Intercom und DID sowie weitergeleitete und externe Anrufe von der Nebenstelle eines Benutzers an eine andere Nebenstelle umgeleitet werden.

Wenn die Anrufübergabe aktiviert ist, werden die entsprechenden Anrufe nach einer bestimmten Anzahl von Klingelzeichen an die vorher festgelegte Nebenstelle umgeleitet.

Anrufweiterleitung - Intern

Über die Anrufweiterleitungsfunktion kann Intercom- (ICOM), CO- und weitergeleitete Anrufe von einer Nebenstelle auf eine andere Nebenstelle umgeleitet werden.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Anrufliste - Digitaltelefone

Beim Anrufprotokoll handelt es sich um eine festgelegte Taste auf Digitaltelefonen. Sie bietet eine visuelle Übersicht über ausgehende, eingehende und verpasste Anrufe. Die Einzelheiten werden sowohl für Benutzer (maximal 30 Einträge) als auch Sammelanschlüsse (maximal 10 Einträge) gespeichert. Die Betriebsweise variiert je nach Telefontyp, die Anrufdatensätze können jedoch immer dazu genutzt werden, Rückrufe zu tätigen.

Anrufliste - ETR-Telefone

Mit dieser Funktion können Nebenstellen so konfiguriert werden, dass an der jeweiligen Nebenstelle angenommene Anrufe mit Anrufer-ID gespeichert und im Protokoll für Anrufe mit Anrufer-ID aufgerufen werden können. Sobald die Funktion für eine Nebenstelle aktiviert ist und ein Benutzer die Funktion 23 (Protokollieren und Wählen von Anrufen mit Anrufer-ID) aktiviert, werden Anrufe mit Anrufer-ID, die an diesem Anruf angenommen werden, protokolliert.

Die Protokollierung kann für bis zu drei Nebenstellen eingerichtet werden, und es können sowohl angenommene und nicht angenommene Anrufe protokolliert werden, unabhängig davon, wo im System sie beendet wurden.

Anruf-Timer

Gibt die Dauer eines Anrufs seit der Annahme an.

Anklopfen

Anklopfen funktioniert mit analogen Telefonen mit einer Leitung und bezieht sich auf folgende Anruftypen:

- Intercom-Anrufe
- Vermittelte Anrufe
- Weitergeleitete Anrufe
- Übergebene Anrufe
- Anrufe von außerhalb (wenn die Nebenstelle über eine Leitungspräsentation für diese Leitung verfügt)
- Sprachsignal-Anrufe

Anrufer-ID-Funktionen

Es werden folgende Anrufer-ID-Funktionen unterstützt:

- Anrufer-ID inspizieren (FUNKTION 17)
  Über diese Funktion können Sie die Informationen zur Anrufer-ID für einen zweiten Anruf anzeigen, ohne den aktuellen Anruf zu beenden oder zu halten. Mit dieser Funktion können klingelnde, aktive oder gehaltene Anrufe inspiziert werden.
- Anrufer-ID - Namensanzeige (FUNKTION 16)
  Wenn ein ankommender Anruf auf einem Display-Telefon klingelt, werden sowohl der Name des Anrufers als auch seine Telefonnummer auf dem Display angezeigt. Die Nummer wird in der ersten Zeile angezeigt, der Name in der zweiten . In einigen Fällen bevorzugen es die Benutzer, wenn der Name des Anrufers in der ersten Zeile und die Telefonnummer in der zweiten Zeile angezeigt werden. Dies kann über diese Funktion so eingerichtet werden.

CO Zeit der Trennung (Programmierbar)

Verwenden Sie diese Funktion, um die Dauer zu ändern, nach der gehaltene externe Anrufe getrennt werden. Je nach Telefongesellschaft werden unterschiedliche Signaldauern verwendet. Die Signaldauer wird als CO-Zeit oder Verbindungsabbruchzeit bei gehaltenen Anrufen bezeichnet. Wenn Sie einen Anruf halten und der Anrufer auflegt, wird der Anruf ihrerseits innerhalb einer Minute nach Auflegen des Anrufers beendet.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Konferenztrennung

Bei Digitaltelefonen der Serien 1400 und 9500 können Sie wählen, welche Teilnehmer von einem Konferenzgespräch getrennt werden sollen. Bei ETR- und Analogtelefonen wird automatisch der Teilnehmer getrennt, der dem Konferenzgespräch zuletzt beigetreten ist.

Konferenzen

Das System unterstützt Konferenzen mit bis zu 64 Teilnehmern. Ein Konferenzgespräch kann maximal zwei Analoganschlüsse enthalten. Konferenzgespräche können sich aus Analoganschlüssen, Digitalanschlüssen (PRI/T1, SIP), analogen Telefonen, ETR-Telefonen und Digitaltelefonen zusammensetzen.

Kontakt-Support für 2 Geräte

Bei der IP500 V2-Steuereinheit gibt es auf der Rückseite einen Anschluss zur Kontaktabschluss-Steuerung. Hierbei handelt es sich um einen 3,5-mm-Stereoanschluss, über den zwei nebeneinanderliegende externe Relais angeschlossen werden können.

Dadurch haben Benutzer an entsprechenden Nebenstellen die Möglichkeit, durch Eingabe von Funktionscodes an ihrem System oder Standardtelefon externe Zusatzgeräte zu steuern. Über den Port kann eine Vielzahl von Geräten gesteuert werden. Übliche Beispiele wären Türöffner, Nachtglocken, Lampen oder Sprachaufzeichnungsgeräte.

Kopiereinstellungen

Über diese Funktion haben Systemadministratoren de Möglichkeit, Nebenstellenspezifische Einstellungen von einer Nebenstelle auf eine andere zu kopieren. Anschließend hat die Zielnebenstelle dieselben Eigenschaften wie die Nebenstelle, deren Einstellungen kopiert wurden.

Nebenstellenkopien können nur von einer Vermittlungsnebenstelle im Systemprogrammiermodus oder über die Anwendung Manager PC für Windows ausgeführt werden.

Wählcodefunktionen

- „F“ = Taste FUNKTION
- „I“ = Taste INTERCOM
- „XX“ = Nebenstellennummer des Systems
- „PP“ = persönlicher Kurzwahl-Code
- „G“ = einstellige Gruppennummer
- „LL“ = System-Leitungsnummer

Funktion	Code PARTNER Mode	Norstar/BCM-Code
Nicht stören	F01	F85
"Nicht stören" abbrechen	F01	F#85
Wahlwiederholung	F03	F71
Wahlwiederholung für gespeicherte Nummer	F04	F67
Wahlwiederholung für letzte Nummer	F05	F5
Konferenzabbruch	F06	F934 (neu)
Vertraulichkeit	F07	F83
Anrufweiterleitung	F11	F4
Anrufweiterleitung abbrechen	F11	F#4
Verrechnungscode-Eingabe	F12	F900
Voicemail-Mailbox-Vermittlung	F14	F986
VMS-Übergabe	F15	F984
Anrufer-ID Namensanzeige	F16	F933 (neu)
Anrufer-ID-Prüfung	F17	F811

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Anrufübergabe	F20	F932 (neu)
Stationssperre	F21	F936 (neu)
Stationsentsperrung	F22	F937 (neu)
Anrufer-ID-Protokoll	F23	F812
Hotdial	F26	F935 (neu)
Nachrichtenbenachrichtigung	F27	F938 (neu)
Abwesenheitstext	F28	F931 (neu)
Kontaktabschluss 1	F41	F9*41
Kontaktabschluss 2	F42	F9*42
Systemversion	F590	F9*80
System-IP-Adresse	F591	F9*81
Seriennummer von SD-Karte	F592	F9*82
System-Kurzwahl	F6XX (00-99)	F06XX (00-99)
Persönliche Kurzwahl	FXX (80-99)	F*4XX (80-99)
"Nicht stören"-Ausnahmenummern	F7XX (00-19)	F07XX (00-19)
Anruf vermitteln	Festprogrammierte Taste	F70
Sprachdurchsage an der Nebenstelle	I* + XX	F66 + XX (neu)
Anruf an eigener Nebenstelle parken	Vermittlung + XX	F74 (neu)

Direktdurchwahl (DID)

Verwenden Sie diese Funktion, um Direktwahlnummern auf einer PRI-, T1- oder SIP-Leitung automatisch an eine bestimmte Nebenstelle, einen bestimmten Sammelanschluss oder eine bestimmte Anrufgruppe durchzustellen. Wenn ein Direktwahlanruf eingeht, ruft das System die Ziffern vom T1-Dienstanbieter ab (d. h. die Nummer, die angerufen wurde) und gleicht sie mit der von Ihnen erstellten DID-Zuordnungstabelle ab. Wenn die eingehende Rufnummer in der DID-Zuordnungstabelle enthalten ist, wird der Anruf an die entsprechende Nebenstelle oder den entsprechenden Sammelanschluss durchgestellt.

Direktdurchwahl (DID) an Auto Attendant

DID-Anrufe können an die automatische Weitervermittlungsfunktion geleitet oder von ihr beantwortet werden.

Direkte Rufannahme

Diese Funktionen für Rufannahme für Durchwahl erlauben es Ihnen, auf einen eingehenden, gehaltenen oder verbundenen Anruf zuzugreifen. Sie können auch eine Leitung angeben, die Ihrem Telefon nicht zugewiesen ist. Bei der Rufannahme für Durchwahl gibt es folgende Funktionen:

- Rufannahme für Durchwahl-Aktive Leitung
- Rufannahme für Durchwahl-Ruhende Leitung

Displaysprache

Auf allen Systemtelefonen werden drei Display-Sprachen angeboten:

- US-Englisch
- Kanadisches Französisch
- Lateinamerikanisches Spanisch

Die Sprache kann für jede Nebenstelle individuell gewählt werden.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Display SD-Kartenfunktion Tasten-ID

Zeigt die Funktionsschlüssel-ID der SD-Karte auf einem Telefon mit Display an.

Anzeige System IP-Adresse

Zeigt die aktuell dem IP500 V2-System zugewiesene IP-Adresse an.

Display-Systemversion

Zeigt die Softwareversion an, die auf dem IP500 V2-System ausgeführt wird.

Einzigartige Ruftöne

Im System stehen unterschiedliche Ruftonmuster für externe Anrufe, interne Anrufe und vermittelte Anrufe zur Verfügung.

Nicht stören

Mit dieser Funktion können Sie durch Drücken einer programmierten Taste bewirken, dass die Nebenstelle bei eingehenden Anrufen nicht klingelt (die Lampen leuchten jedoch). Wenn die Funktion "Nicht stören" aktiviert ist, hören externe Anrufer einen Klingelton, interne Anrufer ein Besetztzeichen. Die Anrufe werden sofort an Ihre Sprachmailbox weitergeleitet.

Ausnahmenummern für "Nicht stören"

Ermöglicht dem Benutzer die Eingabe einer Liste von bis zu 20 Telefonnummern und/oder internen Nebenstellennummern, die auch dann am Telefonapparat des Benutzers klingeln, wenn die "Nicht stören"-Funktion aktiviert ist.

Türtelefone

Türtelefone befinden sich meist in der Nähe eines Eingangs und dienen der Überwachung von Besuchern. Es können bis zu zwei Türtelefone an das System angeschlossen werden.

Notrufnummernliste

Erstellt eine Liste von bis zu 10 Rufnummern, die alle Nutzer unabhängig von Wahleinschränkungen wählen können, vorausgesetzt, sie haben Zugriff auf eine externe Leitung. Typische Listeneinträge sind Feuerwehr, Polizei und Notruf.

Sammelanschlüsse

Verwenden Sie diese Funktion, um eine beliebige Anzahl an Nebenstellen einer Gruppenschaltung zuzuweisen. Wenn Nebenstellen einer Gruppenschaltung zugewiesen sind, sucht ein eingehender Anruf nach der am längsten freien verfügbaren Nebenstelle. Es werden bis zu sechs Sammelanschlüsse vom System unterstützt.

Nebenstelle Name Anzeige

Der Name und die Nebenstellennummer des Nutzers werden auf dem Telefondisplay angezeigt.

Externe Hotline

Wenn ein Nutzer den Hörer einer externen Hotline abhebt, wird eine vorbestimmte externe Rufnummer automatisch gewählt. Die externe Nummer kann zum Beispiel ein oft angerufenes Dienstbüro sein. Die externe Hotline muss ein einzelnes Leitungstelefon, kein Systemtelefon sein und sollte nicht über ein Tastenfeld verfügen.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Faxmaschinen-Nebenstellen

Ermöglicht es Ihnen, Ihr Faxgerät an Ihrem System anzuschließen und so mit diesem Netzwerkeinrichtungen zu teilen.

Flexibler Rufnummernplan

Durch Manager verwendet das System standardmäßig einen festen 2-stelligen Wählplan (Nebenstellen 10 - 57); aber kann geändert werden, um einen flexiblen 3-stelligen Wählplan zu verwenden (Nebenstellen 100 - 599).

Gruppenschaltung - Klingeln/Page

Verwenden Sie diese Funktion, um Anrufe gleichzeitig an allen Nebenstellen in einer der vier Anrufgruppen klingeln zu lassen, zu pagen oder weiterzuleiten. (G steht für eine Anrufgruppennummer von 1–4.) Beim Paging hören Sie einen Piepston und können mit dem Sprechen beginnen. Ihre Stimme wird auf den Lautsprechern aller freien Systemtelefone in der gewählten Anrufgruppe gehört. Die erste Nebenstelle, die den Anruf entgegennimmt (bei ETR-Telefonen durch Abnehmen des Hörers oder Druck auf LAUTSPRECHER, bei Telefonen der Serie 1400 auch durch Drücken des ANTWORT-Softkeys auf dem Display) wird mit dem Anrufer verbunden.

Sie können für allgemeine Ankündigungen Mitarbeiter gruppenweise pagen - dies ist eine günstige Alternative zu einem Pagingsystem.

Sammelgruppe – Klingeln/Page

Verwenden Sie diese Funktion, um die Anruflast unter Nebenstellen in einer Gruppe zu verteilen, um Anrufaktivität von einem einzelnen Nutzer zu verringern. Wenn eine Durchsagte oder ein weitergeleiteter Anruf an eine Gruppenschaltung geleitet wird (wo G eine Gruppenschaltungsnummer von 1-6 ist), klingelt oder sprachsignalisiert das System an der ersten freien Nebenstelle in der Gruppe und überspringt dabei besetzte Nebenstellen (oder jene mit "Bitte nicht stören") in einer kreisförmigen Bewegung. Wird ein klingelnder Anruf nach drei Klingeltönen nicht abgehoben, geht der Anruf zur nächsten verfügbaren Nebenstelle weiter und so weiter, bis der Anruf entgegengenommen wird oder der Anrufer auflegt.

Bei sprachsignalisierten Anrufen wird nur die erste verfügbar Nebenstelle signalisiert, wenn diese Nebenstelle nicht antwortet, wird der Anruf nicht weitergeleitet. Nachdem eine Nebenstelle einen Gruppenschaltungsanruf empfängt, wird der nächste Anruf in der Gruppenschaltung nicht an der Nebenstelle klingeln oder sprachsignalisieren, außer, alle anderen Nebenstellen der Gruppe sind besetzt oder antworten nicht.

Gruppenübernahme

Verwenden Sie diese Funktion, um jegliche externen, Durchsage- oder weitergeleiteten Anrufe, die an einer Nebenstelle in einer Übernahmegruppe klingeln (wobei G eine Übernahmegruppennummer von 1-4 ist) entgegenzunehmen. Wenn ein Anruf an einer Nebenstelle klingelt, die in einer Übernahmegruppe ist, können Sie den Anruf an jeder Nebenstelle entgegennehmen, ohne wissen zu müssen, welche Nebenstelle oder Leitung klingelt und ohne in der selben Übernahmegruppe sein zu müssen. Das System kann über bis zu vier Übernahmegruppen verfügen.

Halten-Erinnerung

Wird ein Anruf länger als eine angegebene Zeitperiode auf Halten gesetzt, wird die Nebenstelle zurückklingeln und Sie darüber in Kenntnis setzen, dass der Anruf noch immer gehalten wird. Dieses Klingeln wird weiter erklingen, bis der gehaltene Anruf entgegengenommen wird oder der Anrufer aufhängt.

Hot Dial

Diese Funktion ermöglicht es einem Nutzer, eine Nummer zu wählen, ohne zuerst die Lautsprechertaste zu drücken oder den Hörer abzunehmen.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Hotline

Diese Funktion gestattet es gewählten Nebenstellen, automatisch einen Durchsageanruf an einer anderen gewählten Nebenstelle auszuführen, wenn bei dieser der Hörer abgenommen wird.

Intercom Wählcodes

- ‘I’ stellt die DURCHSAGE-Taste dar.
- ‘XX’ stellt die Nebenstellennummer eines Systems dar.
- ‘G’ stellt eine einstellige Gruppennummer dar.
- ‘LL’ stellt eine System-Leitungsnummer dar.

Durchsage-Wahlcode	Funktion
I6XX	Anrufübernahme
I66G	Gruppenübernahme
I68LL	Direkte Leitungsübernahme—Aktive Leitung
I70	Lautsprecher-Paging
I*70	Gleichzeitiges Paging
I7G	Gruppenanruf—Klingeln
I*7G	Group Calling—Pagen
I77G	Gruppenschaltung—Klingeln
I*77G	Gruppenschaltung—Sprachsignal
I8LL	Direkte Leitungsübernahme—Freie Leitung

Intercom Wählton

Verwenden Sie diese Funktion, um den Typ des Wähltons zu bestimmen, den das System an einer Nebenstelle bereitstellt. Es kann notwendig sein, diese Einstellung auf "Maschinenwählton" (externe Leitung) für ein automatisches Wahlgerät, wie Fax oder Modem, zu ändern, wenn diese Geräte Probleme beim Tätigen von Anrufen haben. Wenn Sie zum Beispiel ein Modem besitzen, dass auf einen externen Leitungswählton wartet, bevor es wählt, verwenden Sie diese Prozedur, um vom regulären Wählton auf den Maschinenwählton zu wechseln.

Intercom manuelles Wählen

Nutzer können interne Anrufe an eine andere Nebenstelle vornehmen, indem sie dort klingeln (die Nebenstellennummer wählen) oder die Nebenstelle sprachsignalisieren, indem sie ein * vor die Nebenstellennummer setzen.

Leitungserfassung Nebenstelle

Mit dieser Funktion kann eine Nebenstelle als "Eigentümer" einer bestimmten Amtsleitung erkannt werden und die Nebenstelle kann die Anruf- oder VMS-Erfassung für diese Leitung aktivieren.

Klingelnde Leitung Optionen

Über diese Funktion werden folgende Optionen angegeben: „Sofortiges Klingeln“, „Verzögertes Klingeln“ oder „Kein Klingeln“ für ankommende Anrufe auf einer für die Nebenstelle programmierten Leitungspräsentation.

Protokollierung aller Gespräche

Bis zu drei Erweiterungen können für die Protokollierung von angenommenen und nicht angenommenen Anrufen zugeordnet werden und zwar unabhängig davon, wo im System sie enden.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Nachrichtenbenachrichtigung

Mit der Nachrichtenbenachrichtigung können die Benutzer an einem mit Auto-Intercom-Tasten programmierten ETR- oder Digitaltelefon die Nachrichten ihn ihrer Mailbox sehen.

Wenn die Nachrichtenbenachrichtigungstaste gedrückt wird, blinken die am Telefon des Anwenders programmierten DSS/BLF-Tasten Rot, sofern der verknüpfte Benutzer eine neue Voicemail hat.

Dieses Funktion kann durch erneutes Drücken der Nachrichtenbenachrichtigungstaste dauerhaft aktiviert oder deaktiviert werden.

Haltemusik

Verbinden Sie eine Audioquelle mit dem Haltemusik-Anschluss am Prozessormodul, damit der Anrufer in der Warteschleife Musik hört, wenn die Haltemusik-Funktion aktiviert wurde.

Nachtbetrieb

Wenn der Nachtbetrieb aktiviert ist und ein Anruf eingeht, läuten sofort alle Nebenstellen der Nachtbetriebgruppe und zwar unabhängig von den normalen Einstellungen für "Line Ringings".

One-Touch-Vermittlung

Mit dieser Funktion kann ein Benutzer ein Gespräch automatisch auf Tastendruck (One-Touch) vermitteln - indem die vorab programmierte automatische Wähl-Interkom für die Nebenstelle gedrückt wird. (Die *Vermittlungs*-Taste wird nicht verwendet.)

- Die Weiterleitung ist abgeschlossen,wenn die vermittelnde Station den Hörer abnimmt, die Vermittlungs-Taste oder den Durchstellen-Softkey drückt.
- Der Benutzer, der die Vermittlung eingeleitet hat, kann nachfragen und die Vermittlung abschließen oder die Übermittlung nach erfolgreicher Auslösung der One-Touch-Vermittlung blind durchstellen.

Die LEDs an dem Telefon, an dem die Vermittlung eingeleitet wird, verhalten sich ebenso wie alle anderen Anrufpräsentationen im System und zwar so, als hätte der Benutzer die Taste *Vermitteln* gedrückt, um die Vermittlung einzuleiten.

Paging-Funktionen

- Lautsprecher-Paging -Die Benutzer können einen Anruf (manuelles Wählen oder automatische Intercom-Wahl) an eine Nebenstelle aufbauen, die mit einem analogen Stationsanschluss verbunden ist, der sie mit dem externen Lautsprecher-Paging-System verbindet.
- Simultan-Paging ist eine Funktion für die Paginierung des externen Lautsprecher-Paging-Systems (über einen Paging-Anschluss) und für Sprachsignale aus allen Nebenstellen in der Anrufgruppe 1.

PBX-Modus

Das System kann (standardmäßig) im Tastensystem-Modus arbeiten, wobei alle Leitungen an allen Telefonen angezeigt werden oder es wird für den PBX-Modus konfiguriert. Der PBX-Modus bietet pro Telefon 3 Intercom-Tasten, die mit den Systemzugrifftasten (Intercom-Wählton, 9 wählen für Amtsleitung) vergleichbar sind.

Hinweis: PARTNER ETR-Sets sind mit zwei Intercom-Tasten pro Telefon ausgestattet.

Persönliche Leitung Terminierung

Eine oder mehrere Leitungen können einer oder mehreren anderen Nebenstellen zugeordnet werden.

Personalisierter Stationsrufton

Sie können einer Nebenstelle ein personalisiertes Ruftonmuster zuweisen.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

POTS (Plain Old Telefon Set) Support

POTS (Einzelleitung-Analogtelefone) werden vom System unterstützt. Sie sind mit einem Analogstationsanschluss am Combo-Modul , einen Anschuss an einem Phone-2-, Phone-8- oder Phone-16-Modul oder einem ETR-Anschluss verbunden.

Privatsphäre

Die Privatsphäre verhindert, dass andere Benutzer sich in Ihr Gespräch schalten.

Anrufwiederholung

Eine mit dieser Funktion programmierte Taste sendet ein Hook-Flash-Signal über die Telefonleitung, um einen neun Wählton zu "wiederholen" oder um auf bestimmte zentrale Office-Funktionen zuzugreifen, z. B. Wartender Anruf oder 3-Wege-Gespräch.

Wahlwiederholungsfunktionen

Es gibt zwei Funktionen mit Wahlwiederholungsfunktion:

- Wahlwiederholung der zuletzt gewählten Nummer (FUNKTION 05): Die Wahlwiederholung wählt alle Ziffern des letzten ausgehenden Anrufs, mit Ausnahme der Kontencodes.
    - Telefone der Serie 1400 haben eine fest programmierte Wahlwiederholungstaste, mit der Sie durch die letzten 20 Nummern blättern und die gewünschte Nummer erneut wählen können.
- Nummer für Wahlwiederholung speichern (FUNKTION 04): Die letzte externe Rufnummer (bis zu 28 Stellen), die von einem Systemtelefon gewählt wurde, wird gespeichert. Nutzen Sie diese Funktion, um eine Rufnummer zu speichern, bevor Sie bei einem besetzten oder nicht abgenommenen Anruf auflegen. Nach der Speicherung kann die Nummer jederzeit wieder gewählt werden. Die Nummer bleibt im Speicher, bis eine weitere Nummer gespeichert wird.

Fernweiterleitung

Fernweiterleitung wird unterstützt. Diese Funktion (FUNKTION 11) ermöglicht es dem Benutzer, interne und externe Anrufe über die Amtsleitung an ein externes Telefon mit einer bestimmten Nebenstellennummer (außerhalb des Systems) zu leiten. Die Fernweiterleitung alarmiert nicht die interne Nebenstellen, sondern der Anruf wird sofort an die vordefinierte Nummer geleitet.

Remot Access auf das eingebaute Modem

Dieses Feature ermöglicht den unbeaufsichtigten Zugriff auf das eingebaute Modem (x76) durch Anruf am System:

- über eine DID-Nummer oder
- durch Übertragung an das Modem über den Automated Attendant.

Wenn der Automated Attendant-Auswahlcode mit "An Nummer übertragen" als Ziel das Modem hat, überträgt das System den Anruf an das eingebaute Modem.

Klingeln bei Vermittlung

Damit wird festgelegt, was Anrufer hören, während sie vermittelt werden. Wenn Klingeln bei Vermittlung auf "Active" gesetzt ist, hören sie während der Vermittlung einen Klingelton. Bei "Not Active" hören Sie Töne oder die Warteschleifenmusik, wenn diese aktiviert und eine Musikquelle an das System angeschlossen ist.

Voreinstellung für klingelnde Leitung

Wen eine Nebenstelle belegt ist und es klingelt, legt er Benutzer einfach auf, um den Anruf zu beantworten und wird automoatisch mit diesem verbunden. Wenn mehr als ein Anruf eingeht, verbindet das System den Benutzer automatisch mit dem Anruf mit der längsten Klingelzeit.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

SD-Karte Starten/Abschalten über TUI

Ein neuer TUI-Befehl ermöglicht die Abschaltung und den Neustart des System-SD-Kartensteckplatzes, ohne dass das gesamte System abgeschaltet werden muss. Auf diese Weise können die System-SD- und optionalen SD-Karten entfernt und wieder installiert werden.

Schnellwahl-Optionen

Das System unterstützt die folgenden Schnellwahlen:

- Persönliches Verzeichnis – nur 1400- und 9500-Telefone
  Jeder Benutzer kann bis 20 häufig gewählte Nummern und Namen an der eigenen Nebenstelle speichern. Für die Schnellwahl der Nummern im persönlichen Verzeichnis wird CONTACS gedrückt und dann werden die ersten Buchstaben des Namens gewählt. Die persönlichen, für eine bestimmte Nebenstelle programmierten Schnellwahlnummern können nur an dieser Nebenstelle verwendet werden.
- Persönliche Schnellwahl (FUNKTION 80 – 99) – Nur ETR- und Analogtelefone.
  Jeder Benutzer kann bis 20 häufig gewählte Nummern (keine Namen) an der eigenen Nebenstelle speichern. Persönliche Schnellwahlnummern können durch Drücken von FEATURE (oder # bei Intercom-Wählten an einem Single-Line-Telefon) und Wählen des zweistelligen Schnellwahlcodes 80 bis 99 gewählt werden. Die für eine bestimmte Nebenstelle programmierten Schnellwahlnummern können nur an dieser Nebenstelle benutzt werden.

An Analogtelefonen wird die Taste # (anstelle der Funktionstaste) gedrückt und eine zweistellige Nummer gewählt.

- Systemschnellwahl – nur 1400- und 9500-Telefone
  Systemschnellwahl ist eine freigegebene Liste mit bis zu 100 häufig gewählten Namen und Nummern (FUNKTION 600 – 699). Alle Benutzer im System können diese Nummern nutzen, dazu wird CONTACS gedrückt und dann werden die ersten Buchstaben des Namens der Gegenstelle gewählt.
- Systemschnellwahl (FUNKTION 600 – 699) – Nur ETR- und Analogtelefone.
  Die Systemschnellwahl gilt für eine freigegebene Liste mit bis zu 100 häufig gewählten Nummern (keine Namen) mit bis zu 28 Zeichen. Alle Benutzer im System können die Systemschnellwahlnummer durch Drücken von FEATURE (oder # bei Intercom-Wählton an einem Single-Line-Telefon) und Wählen des dreistelligen Schnellwahlcodes 600 bis 699 nutzen.

Station Sperren/Freigeben

Mit der Stationssperre wird verhindert, dass unautorisierte Benutzer ausgehende Anrufe von Nebenstellen machen. Die Benutzer geben einen vierstelligen Code am Telefon ein, um die Nebenstelle zu "sperren". Um das Telefon freizugeben, wird der entsprechende Code erneut eingegeben.

Station Message Detail Reporting (SMDR)

SMDR ist eine Anrufberichtsfunktion mit Datensätzen zu allen Gesprächsaktivitäten. Sie wird in vielen Unternehmen eingesetzt, u. a. im Rechtswesen, Contact Centers, Vertrieb und Immobilien. Die Gesprächsberichtsinformationen bieten dem Anwender:

- Die Erkennung unautorisierter Gespräche.
- Die Abrechnung von Kunden oder Projekten.
- Rückverrechnung nach Abteilung.
- Sinkende Telefonkosten durch Erkennung, welche Telekommunikationsdienste verändert werden müssen.
- Ausdruck der Caller ID-Daten.

Das Ergebnis wird im Allgemeinen auf einem PC ausgegeben, auf dem das optionale Call Accounting-Software-Paket ausgeführt wird.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Systemgruppen

Das System unterstützt die folgenden Arten von Gruppen:

- Übernahmegruppen (4 Gruppen) (INTERCOM 6xx)
  Wenn ein Anruf bei einer Nebenstelle läutet, die einer Übernahmegruppe zugewiesen ist, dann kann ein Benutzer an jeglicher anderen Nebenstelle im System den Anruf beantworten, indem er den Übernahmegruppencode eingibt. Die Übernahmegruppe-Funktion hilft dabei, wenn ein Benutzer einen Anruf auf Leitungen oder Pools beantworten muss, die nicht seinem oder ihrem Telefon zugewiesen sind.
- Anrufgruppen (4 Gruppen) (INTERCOM 7x / *7x)
  Eine Anrufgruppe ist eine Gruppe von Nebenstellen, die zur gleichen Zeit angerufen werden können. Jeder Benutzer im System kann alle Nebenstellen in einer Anrufgruppe gleichzeitig anrufen oder pagen oder einen Anruf an eine Anrufgruppe weiterleiten. Die erste Nebenstelle, die den Anruf annimmt, wird mit dem Anrufer verbunden. Eine typische Anwendung dieser Funktion wäre z.B. Anrufer an eine Anrufgruppe von Vertriebsmitarbeitern weiterzuleiten oder eine "Alle pagen"-Gruppe zu schaffen.
- Sammelanschlüsse (6 Gruppen) (INTERCOM 77G / *77G)
  Wenn Nebenstellen Teil eines Sammelanschlusses sind, dann sucht der eingehende Anruf nach der ersten verfügbaren Nebenstelle.
- Nachtdienstgruppe (1 Gruppe) (#504)
  Wenn Nachtdienst aktiviert ist und ein Anruf eingeht, dann läuten sofort alle Nebenstellen, die der Nachtdienstgruppe zugeordnet sind, ungeachtet der normalen Einstellungen für klingelnde Leitungen.

Systempasswort

Damit können Sie ein vierstelliges Passwort festlegen, das Benutzer auf Ihren Systemtelefonen eingeben können, um Wahlbeschränkungen außer Kraft zu setzen (wenn die Nebenstelle Zugriff auf einen Amtsanschluss hat) oder um den Nachtdienst ein- oder auszuschalten. Nicht auf Analog-Telefonen verfügbar.

Weiterleitung/Rückführung einer Weiterleitung

Sie können Anrufe zu Nebenstellen oder Gruppen auf einem System-Telefon mittels der TRANSFER Taste oder auf einem Einzelleitungstelefon mittels dem Hakenschalter weiterleiten.

Weitergeleitete Anrufe die nicht beantwortet werden, kommen zur ursprünglichen Nebenstelle zurück. Sie können auch programmieren, wie oft ein weitergeleiteter Anruf läutet, bevor er zu einer Nebenstelle zurückgeleitet wird.

Rückgabe an eine programmierbare Nebenstelle

Diese Funktion bietet eine Option, weitergeleitete Anrufe, die nicht beantwortet wurden, zu einer alternativen Nebenstelle umzuleiten.

- Programmierbar auf 'pro Nebenstelle'-Basis
- Die bestehende Systemprogrammierungs-Option, *'Weiterleitungs-Rückgabe-Klingelzeichen'*, wird benutzt, wenn weitergeleitete Anrufe zurück zur Weiterleitungs-Rückgabenebenstelle gehen.

Wenn ein Anruf an eine Weiterleitungs-Rückgabenebenstelle geleitet wird und es keine verfügbaren Lautsprecherpräsentationen findet, um den Anruf entgegenzunehmen, dann wird der Anruf weiterhin bei der Ziel-Nebenstelle läuten, bis die Weiterleitungs-Rückgabenebenstelle verfügbar ist.

Die Standardeinstellung für jede Weiterleitungs-Rückgabenebenstelle ist die eigene Durchwahl.

Einzigartiger Klingelton / Einzigartigen Klingelton außer Kraft setzen

Diese Funktion gibt Benutzern die Möglichkeit anhand des Klangs zu unterscheiden, welche Leitung läutet, indem ein Klingelmuster zugeordnet wird. Nachdem ein Klingelmuster einer Leitung zugeordnet wurde, benutzen eingehende Anrufe das zugewiesene Klingelmuster .

- 8 Klingelmuster sind verfügbar.
- 'Einzigartiger Klingelton' trifft nicht auf DID-Anrufe zu, da der benutzte Kanal nicht sichergestellt ist.
- Die Standardeinstellung ist Klingelmuster 1.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Wenn die Funktion 'Einzigartiger Klingelton' aktiv ist, dann läuten eingehende Anrufe auf einer Leitung, die zu einer Nebenstelle führt, mit dem eingestellten Nebenstellen-Klingelmuster.

Visual Voice Messaging

Nur von Digitaltelefonen der Serien 1400 und 9500 unterstützt. Ermöglicht dem Benutzer, seine Voice Mail Nachrichten über sein Display zu verwalten. Zu den unterstützten Funktionen zählen:

- Zugriff auf neue, alte und gespeicherte Nachrichten.
- Nächste und vorherige Nachricht.
- Schnellvorlauf und Rücklauf.
- Pausennachricht.
- Nachricht speichern, löschen und für andere Benutzer des Systems kopieren.
- Standard-Begrüßung ändern.
- Kennwort ändern.
- Nachrichtstatus von Alt/Gespeichert zu „Neu“ ändern.

VoiceMail-Optionen

- Grußansage umgehen
  - Nachdem ein Anruf an die Voice-Mailbox der Nebenstelle geleitet worden, kann der Anrufer die Mailbox-Grußansage mit Taste 1 umgehen und die Nachricht aufzeichnen.
- Änderung des Nachrichtenstatus zu Neu (*06)
  - Mit dieser Funktion kann der Status einer Nachricht von *Alt* oder *Gespeichert* zu *Neu* geändert werden.
  - Die Benutzer können jederzeit *06 wählen, nachdem die *Alte* oder *Gespeicherte* Nachricht drei Sekunden nach der Nachricht für den Anrufer abgespielt wurde.
    - Die Nachricht wird in die Reihe der neuen Nachrichten übergeben.
  - Wenn eine Nachricht als *Neu* gekennzeichnet ist, löst das System keine neue Voicemail-an-E-Mail-Nachricht aus, sondern die Nachrichten-Wartelampe an der Nebenstelle leuchtet.
- Sprachauswahl
  - Jedem Auto Attendant kann eine primäre Sprache zugeordnet werden. Diese Sprache gilt für die aufgenommenen Eingabeaufforderungen in die Anrufweiterleitung. Damit wird die Spracheinstellung im System überschrieben.
  - Die an die Nebenstelle gebundene Einstellung für die Anzeigesprache überschreibt die Systemsprache ebenfalls und alle Displays, aufgenommenen Grußansagen und Ansageaufforderungen werden in dieser Sprache angezeigt/abgespielt.
- Optionen für das Ende der Ansage
  - Nachdem der Anrufer die Nachricht auf der Mailbox der Nebenstelle hinterlassen hat, signalisiert der Anrufer das Ende der Ansage durch Berühren der #-Taste.
  - Wenn die Nachricht kürzer als 3 Sekunden ist, spielt das System folgenden Text ab: „Die Nachricht ist zu kurz und wurde deshalb gelöscht. Auf Wiederhören.“
  - Wenn die Nachricht länger als 3 Sekunden ist, spielt das System folgenden Text ab: "Ihre Nachricht wurde übermittelt. Auf Wiederhören.“
- Benachrichtigung Ausgehender Anruf
  - Wenn Sie die Option Ausgehender Anruf nutzen, wählt Embedded Voicemail die Nummer, die Sie programmiert haben, um mitzuteilen, dass eine neue Nachricht in Ihrer Mailbox ist.
    - Jeder Benutzer kann eine Rufnummer für die Ausgehende-Anruf-Benachrichtigung programmieren.
    - Das System versucht drei Mal (im 5-Minuten-Intervall) den Benutzer zu kontaktieren.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

        - Nach drei Versuchen wird die Benachrichtigungsfunktion unterbrochen, bis eine neue Sprachnachricht eingeht.
- Phantom Mailboxen
    - Bieten Voice-Mailbox-Unterstützung für alle Nebenstellen (10-57), ohne dass die entsprechende physikalische Hardware vorhanden sein müsste. Nebenstellen ohne Hardware werden *Phantom-Nebenstellen* genannt.
        - Hinweis: Die Anschlüsse 7 und 8 des ETR-6-Moduls können trotz fehlender Stecker als Phantom-Nebenstellen genutzt werden.
    - Anrufe an eine Phantom-Nebenstelle werden direkt an Voicemail übermittelt.
        - Der DTNF-Breakout-Service kann das Gespräch weiterleiten.
    - Phantom Voice-Mailboxen:
        - Standardmäßig, wie eine normale Mailbox.
        - Fernzugriff ist dann möglich, wenn der Mailbox-Fernzugriff aktiviert ist.
        - Voicemail-an-E-Mail kann für eine Phantom-Mailbox über Simplified Manager aktiviert werden.

VMS-Weitergabe

Hierüber können Sie die Annahme durch Voicemail ein- und ausschalten und nicht beantwortete Intercom-Anrufe sowie weitergeleitete Anrufe für bestimmte Nebenstellen nach einer bestimmten Anzahl an Klingeltönen an den Anrufbeantworter des Voice Messaging-System umleiten.

VMS-Weitergabe Klingelintervall

Damit legen Sie die Anzahl der Klingeltöne fest, bevor der Anruf an die Voice-Mailbox des Benutzers weitergeleitet wird.

VNS Sammelanschlussverzögerung

Damit legen Sie fest, wann Automated Attendant. des Voice-Messaging-Systems eingehende Anrufe beantwortet. Sie können das System für eine bestimmte Anzahl an Klingeltönen einrichten (0 bis 6). Wenn mehr Klingeltöne eingerichtet werden, kann der Operator den Anruf annehmen, bevor er an Automated Attendant übergeben wird.

Die VNS Sammelanschlussverzögerung kann für jede Leitung programmiert werden. Darüber hinaus kann diese Funktion so programmiert werden, dass sie tagsüber anders arbeitet als dann, wenn das System im Night Service ist.

VNS Sammelanschluss-Schedule-Intervall

Damit legen Sie fest, wann ausgehende Leitungen von Automated Attendant übernommen werden. Zu den Optionen gehören Immer, Nur am Tag (Nacht-Service ist Aus) oder nur während Nachtbetrieb (Nacht-Service ist ein).

Voicemail-Mailbox-Weiterleitung - Direkt

Damit können Sie einen Anruf direkt ohne Anruf der Nebenstelle an die Voicemail-Mailbox eines Benutzer weiterleiten.

Voice Messaging

Embedded Voicemail ist standardmäßig in das System integriert. Allen Nebenstellen wird automatisch eine Mailbox zugeordnet.

Embedded Voicemail bietet auch:

- Automatischer einstufiger Assistent mit 2 Ports

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

- Separate Begrüßungsmenüs mit Zeitprofilen für Vormittag, Nachmittag, Abend und außerhalb der Geschäftszeiten
- Möglichkeit für das Wählen anhand des Namens
- Variable Speicherungsstunden:
  - 2 Ports = 15 Stunden
  - 4 Ports = 20 Stunden
  - 6 Ports = 25 Stunden
- Bis zu 3 Minuten pro Nachricht
- Möglichkeiten zum Vorspulen, Zurückspulen, erneuten Wiedergeben und Überspringen
- Funktion „Voicemail als E-Mail“
- Nachrichten-Fernabfrage
- Visual Messaging (nur auf Digitaltelefonen)

Weckdienst

Dieses Feature erlaubt es einem Systemtelefon (x10), im Auftrag eines anderen Nutzers, einen Weckruf einzustellen.

- Wenn ein Weckruf festgelegt wurde, sendet das System zur festgelegten Zeit einen Intercom-Ruf an die Außenstelle.
  - Weckrufe klingeln etwa 30 Sekunden lang (und heben DND auf).
  - Wenn die Leitung der Außenstelle belegt ist, findet der Weckruf in Form eines Intercom-Rufs statt.
  - Wenn der Weckruf beantwortet wird, so hört der Nutzer, sofern aktiviert, eine Musikwarteschleife; andererseits hört der Nutzer nichts.
  - Wenn der Weckruf nicht beantwortet wird, wird das System nach 5 Minuten einen 2tenVersuch starten.
    - Wenn der Weckruf nach dem 2ten Versuch nicht beantwortet wird, dann wird der Weckruf eingestellt.
  - Ein festgelegter Weckruf findet alle 24 Stunden statt.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Kapital 4.
IP Office

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

4. IP Office

IP Office ist eine modulare Kommunikationslösung, die sich auf einer einzigen Plattform von 2 bis 384 Nebenstellen anpassen kann. IP Office unterstützt bis zu 32 Standorte und 1000 Nutzer in einem Mehrfachstandort-Netzwerk mit belastbaren und mehrfach vorhandenen Fähigkeiten. Es stellt ein Hybrid-PBX mit sowohl Time Division Multiplexing (TDM) und IP-Telefon- und -Amtsleitungsunterstützung bereit, und kann in einem dieser Modi oder in beiden betrieben werden. IP Office verfügt über eingebaute Datenfähigkeiten, stellt IP-Routing, Switching und Firewall-Schutz zwischen LAN und WAN (LAN2) bereit. IP Office verfügt über eine webbasierte Anwendungssuite, die Contact Center-Berichterstattung, Sprach- und Emailnachrichten, interaktive Sprachantworten, Concerencing und Computer-Telefonieintegration bereitstellt.

IP Office-Lösungen werden mittels Hardwareeinheiten und Anwendungssoftware implementiert. Die Hardware stellt die Verbindungsfähigkeiten für Sprach- und Datenverbindungen zur Verfügung, sowie Prozessoreinheiten für die Software. Jedes IP Office-Lösung erfordert eine System-Steuereinheit (IP500 V2), Amtsleitungsverbindungen zum Netzbetreiber und Erweiterungsmodule für TDM-Telefonverkabelung. IP-Telefone verbinden sich über LAN-Verbindungen mit der IP Office-Lösung.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

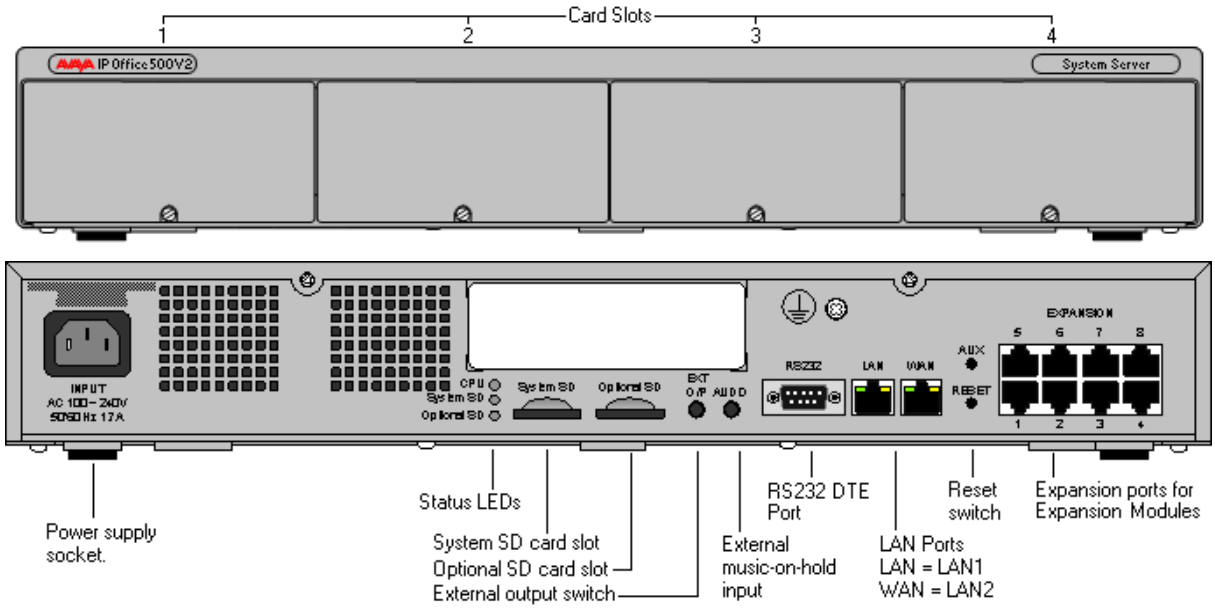
IP Office-Steuereinheit

Die IP500 V2 Steuereinheit ist mit allen IP500 Karten für Basisnebenstellen- und Sprachkomprimierungsmodule (VCM) sowie für externe IP500 Erweiterungsmodule kompatibel.

IP500 V2 ist eine stapelbare Einheit mit einem optionalen 19" Rack-Montagesatz und einem optionalen Wandmontagesatz für kleinere Konfigurationen. Die Steuereinheit bietet:

- 4 Steckplätze für eine Mischung aus Erweiterungs- und VCM-Karten:
  - Digital Station 8-Karte. Unterstützung von IP Office-Digitaltelefonen
  - TCM8 Station-Karte, die ausgewählte Nortel-Digitaltelefone (nur IP500 V2 Steuereinheit) unterstützt.
  - Phone 2 und Phone 8-Karten
  - VCM32 und VCM64-Karten
  - 4-Port-Erweiterungskarte
  - ETR6 Port-Telefonkarte (nur IP500 V2, nur Nordamerika)
  - Kombinationskarte mit 10 VCM-Kanälen, 4 analogen Amtsleitungen, 6 Digital Stations (DS) und 2 Telefonports (nur IP500 V2)
  - Kombinationskarte mit 10 VCM-Kanälen, 2 BRI Amtsleitungs-Schnittstellen (4 Kanälen), 6 Digital Stations (DS) und 2 Telefonports (nur IP500 V2)
- Unterstützung für optionale Amtsleitungskarten:
  - Analoges Amtsleitungsmodul 4 Karten
  - BRI4 und BRI8 Karten (2 x 2B+D bzw. 4 x 2B+D Kanäle)
  - Single und Dual Universal PRI-Karten
  - IP500 Legacy-Kartenträger: Mit dieser Karte können bis zu zwei IP400 Amtsleitungs- oder VCM-Karten mit der IP500-Steuereinheit benutzt werden.
  - IP500 V2: 2 Steckplätze für SD-Karten (System und optional) – Die System-SD-Karte ist für den Systembetrieb, für die Lizenzierung optionaler Funktionen und die Speicherung von Embedded Voicemail in der Essential Edition erforderlich.
  - DTE-Port für Wartung, 9-polig, RS232.
  - Unterstützung für bis zu 12 IP500-Erweiterungsmodule:
    - Telefonmodule (16, 30)
    - Digital Station-Module (16, 30) zur Unterstützung von IP Office-Telefonen mit RJ45-Steckverbindung
    - Digital Station Module (16A, 30A) zur Unterstützung von Nortel Telefonen mit RJ21 Stecker (nur IP500 V2 Steuereinheit)
    - Analoges Amtsleitungsmodul 16
    - IP500 So8-Modul
    - IP400-Erweiterungsmodule (nicht WAN3 10/100 oder Network Alchemy-Module)
  - Externe Ausgangsbuchse mit Unterstützung für zwei Relaisschalter-Ports, z. B. für Türöffnungssysteme.
  - Audioeingang für externe Wartemusikquelle
  - 48 Datenkanäle
  - Bis zu 40 Voicemail-Ports
  - 2 10/100 Ethernet-Switch-Ports (Layer 3)

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.



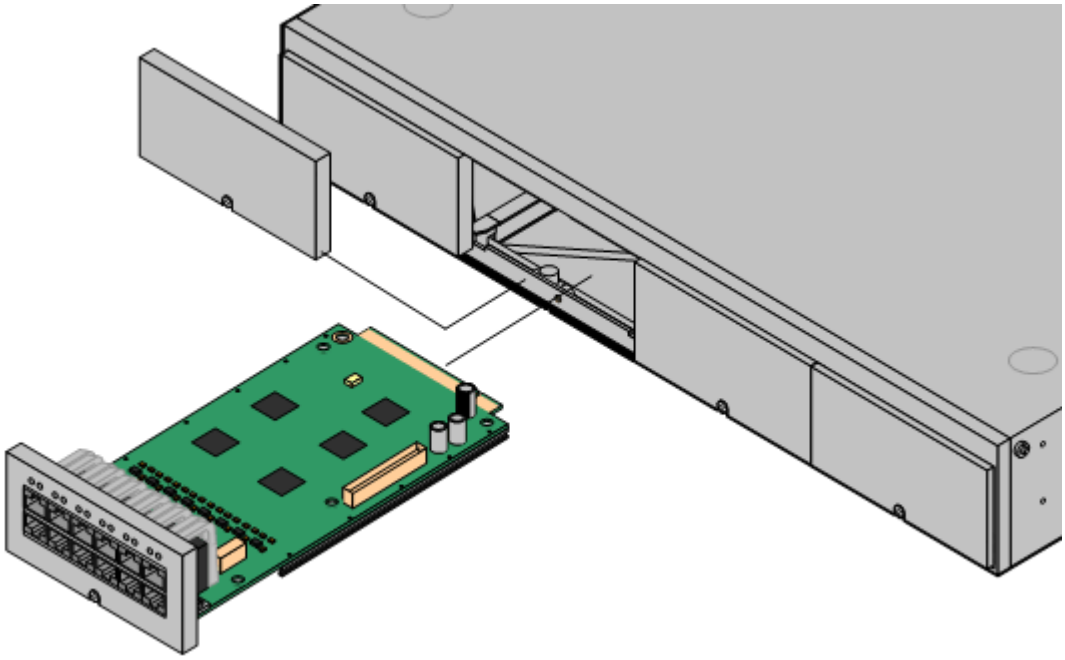
© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

IP500 Basiskarten

Die IP500 Steuereinheit besitzt vier 4 Steckplätze zum Einschieben von Karten Diese Karten können in zwei Gruppen geteilt werden: Basiskarten und Amtsleitungskarten. Basiskarten besitzen eine Frontblende und Ports für Kabelanschlüsse Amtsleitungskarten können zusätzlich zur Basiskarte installiert werden, um zusätzliche Funktionen zu bieten (üblicherweise Amtsleitungsanschlüsse).

Die folgenden Basiskarten sind erhältlich:

- IP500 Digital Station 8 Karte 89 (Maximal 3)
- IP500 Digital TCM Station 8 Karte 89 (Maximal 4)
- IP500 Analog Phone 2 Karte und Phone 8 Karte 90 (Maximal 4)
- IP500 VCM Karte 92 (Maximal 2)
- IP500 4-Port Erweiterungskarte 92 (Maximal 1)
- IP500 Legacy Kartenträger 93 (Maximal 2)
- ETR 6 Port Telefonkarte 90 (Maximal 3, nur IP500 V2)
- Kombinationskarte mit 4 analogen Amtsleitungen 91 (Maximal 2, keine Amtsleitungskarte, nur IP500 V2)
- Kombinationskarte mit 2 BRI Amtsleitungen 91 (Maximal 2, keine Amtsleitungskarte, nur IP500 V2)

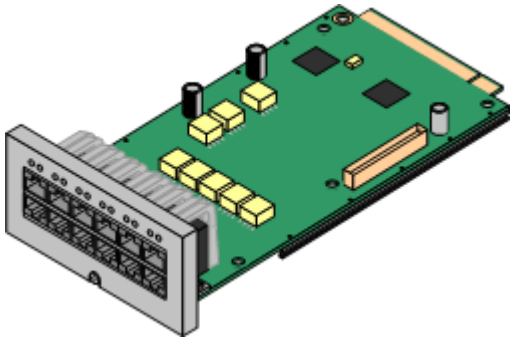


© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

IP500 Digital Station 8-Karte

Diese Karte bietet 12 RJ45 Ports. Die ersten 8 Ports sind DS-Ports für den Anschluss von anderen Avaya Digitaltelefonen als IP-Telefonen. Die Karte kann mit einer IP500 Amtsleitungskarte ausgerüstet werden, die dann die 4 zusätzlichen RJ45-Ports für Amtsleitungsanschlüsse verwendet.

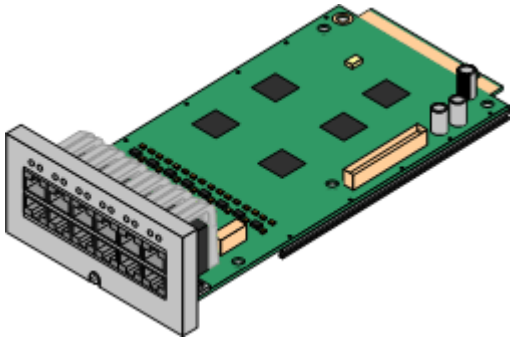
Eine Variante der Digital Station-Karte, die Digital Station TCM8, unterstützt ausgewählte Nortel Digitaltelefone. Nähere Angaben finden Sie im Telefonabschnitt.



- Diese Karte akzeptiert IP500-Amtsleitungskarten jeder Art.
- Diese Karte unterstützt ausgewählte Telefone der Avaya-Serien 2400, 5400 und 9500, sowie T3-Telefone (nur EMEA) und 3810 Schnurlostelefone (nur Nordamerika).
- Telefone der Serie 4400 (4406D, 4412D und 4424D) werden mit dieser Karte nicht unterstützt, sondern nur mit Digital Station-Erweiterungsmodulen. Daher werden im System maximal 360 Telefone der Serie 4400 unterstützt.
- Telefone der Serie 6400 *werden* nur unterstützt, wenn IP Office in einer Version vor Release 7.0 im IP Office-Modus ausgeführt wird (das Telefon funktioniert auch in Systemen nach Release 7.0, es wird aber von der Karte nicht unterstützt).

IP500-Analogtelefon-2-Karte

Diese Karte biete 2 analoge Nebenstellenports (1-2) für den Anschluss von Analogtelefonen. Die Karte kann mit einer IP500-Amtsleitungskarte ausgerüstet werden, die dann die letzten 4 RJ45-Ports (9-12) für Amtsleitungsanschlüsse verwendet.

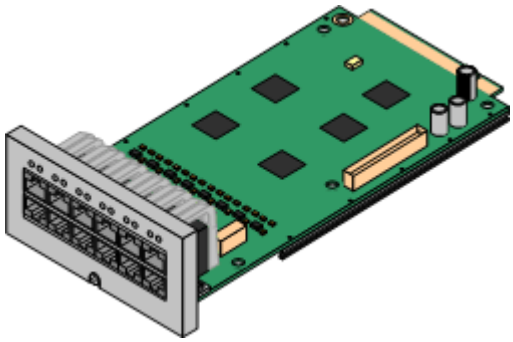


- Diese Karte akzeptiert IP500-Amtsleitungskarten jeder Art.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

IP500-Analog Phone-8-Karte

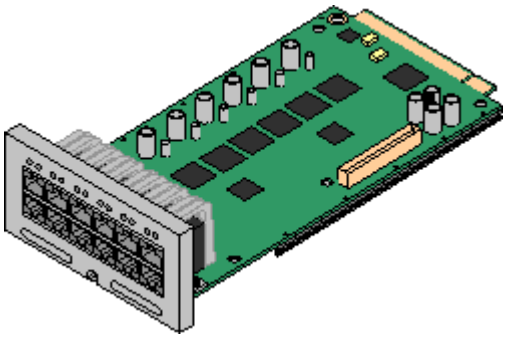
Diese Karte liefert 8 analoge Nebenstellenports für den Anschluss von Analogtelefonen. Die Karte kann mit einer IP500 Amtsleitungskarte ausgestattet werden, die dann die 4 zusätzlichen RJ45-Ports für Amtsleitungsanschlüsse verwendet.



- Diese Karte akzeptiert IP500-Amtsleitungskarten jeder Art. Ist sie mit einer analogen Amtsleitungskarte bestückt, ist sie der einzige Stromausfall-Port.

IP500 Telefonkarte mit 6 ETR Ports

Die Karte kann mit einer IP500-Amtsleitungskarte bestückt werden, die dann die 4 zusätzlichen RJ45-Ports für Amtsleitungsanschlüsse verwendet. Es können maximal drei dieser Karten in die IP500 V2-Steuereinheit eingesetzt werden.



Diese Karte

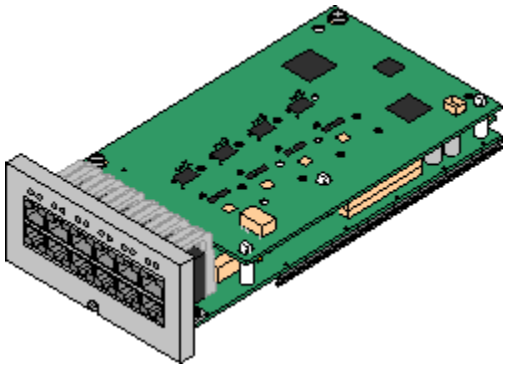
- akzeptiert eine beliebige IP500-Amtsleitungskarte. Ist sie mit einer analogen Amtsleitungskarte bestückt, ist sie der einzige Stromausfall-Port.
- funktioniert nur mit IP500 V2.
- wird nur von IP Office Basic Edition – PARTNER Mode 21 unterstützt.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

IP500 Kombinationskarte mit 4 analogen Amtsleitungen

Diese Karte funktioniert nur mit IP500 V2. Sie bietet Folgendes:

- 4 analoge Amtsleitungsanschlüsse.
- 2 analoge Nebenstellenports für den Anschluss von Analogtelefonen
- 6 Digital Station (DS) Ports für den Anschluss von Avaya Digitaltelefonen.
- 10 VCM-Kanäle zur Unterstützung von IP-Telefonen oder Voice Networking.

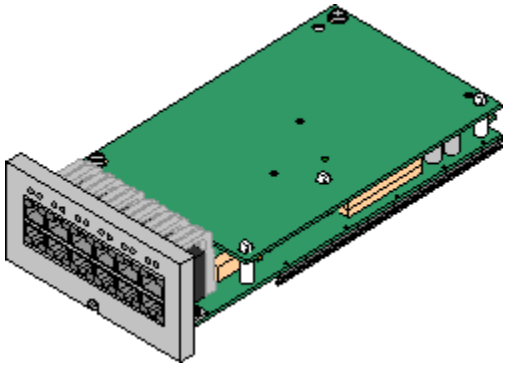


diese Karte beinhaltet bereits eine IP500-Amtsleitungskarte, sodass keine zusätzliche Amtsleitungskarte erforderlich ist. Sie beinhaltet einen einzigen Stromausfall-Port (Port 8). Es dürfen maximal zwei solche Karten in die Steuereinheit eingesetzt werden.

IP500 Kombinationskarten mit 2 BRI -Amtsleitungen

Diese Karte funktioniert nur im IP500 V2 und beinhaltet

- 2 BRI-Amtsleitungsports (4 Kanäle).
- 2 analoge Nebenstellenports für den Anschluss von Analogtelefonen
- 6 Digital Station (DS) Ports für den Anschluss von Avaya-Digitaltelefonen
- 10 VCM-Kanäle zur Unterstützung von IP-Telefonen oder Voice Networking

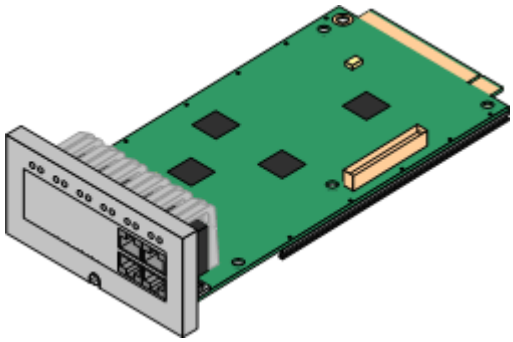


Diese Karte beinhaltet bereits eine IP500-Amtsleitungskarte, sodass keine zusätzliche Amtsleitungskarte erforderlich ist. Maximal zwei dieser Karten sind im Gehäuse erlaubt.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

IP500 VCM-Karte

Diese Karte beinhaltet Sprachkomprimierungs-Kanäle zur Verwendung mit VoIP Anrufen, SIP Amtsleitungen und IP-basiertem Voice Networking. Das Modul ist in Varianten mit 32 oder 64 Kanälen erhältlich.



Es werden maximal 148 Sprachkomprimierungs-Kanäle unterstützt, unter Verwendung von IP500 VCM Basiskarten, Kombinationskarten und / oder IP400 VCM Karten auf IP500 Legacy Kartenträgern.

Bitte beachten Sie, dass die maximale Anzahl der Kanäle, die mit jeder IP500 VCM-Karte verwendet werden kann, je nach benütztem Code variiert, wie die folgende Tabelle zeigt.

Maximal verfügbare VCM-Kanäle, nach Codec-Typ:

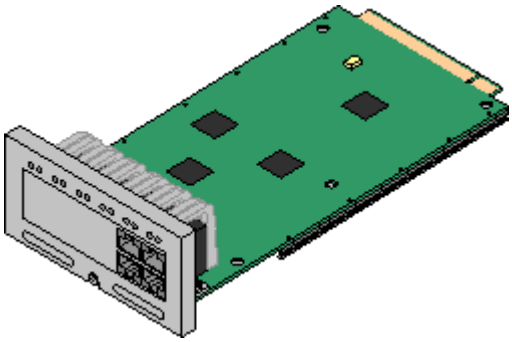
	VCM 32 Karte	VCM 64 Karte	Kombinationskarte
G.711	32	64	10
G.729	30	60	10
G.723	22	44	10
G.722	30	60	10

Diese Karte akzeptiert IP500-Amtsleitungskarten jeder Art.

Weitere Informationen zu den Voraussetzungen für VCM-Kanäle erhalten Sie unter IP-Telefonie 265.

IP500-4-Port-Erweiterungskarte

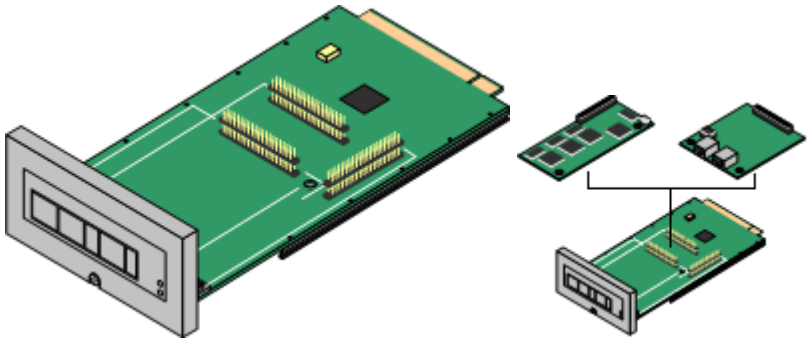
- Diese Karte bietet Anschlüsse für 4 zusätzliche Erweiterungsmodule.
- Die 4-Port Erweiterungskarte muss in Steckplatz 4 der Steuereinheit gesteckt werden.
- Der Anschluss einer Amtsleitungskarte an die 4-Port Erweiterungskarte ist nicht möglich.



© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

IP500 Legacy-Kartenträger

Mit dieser Karte können verschiedene IP400 Amtsleistungskarten oder VCM-Karten mit der IP500-Steuereinheit verwendet werden. Die Kartenvorderseite enthält eine Reihe von Abdeckungen, die bei Montage einer IP400-Leitungskarte entfernt werden können, um den Ports zu entsprechen.



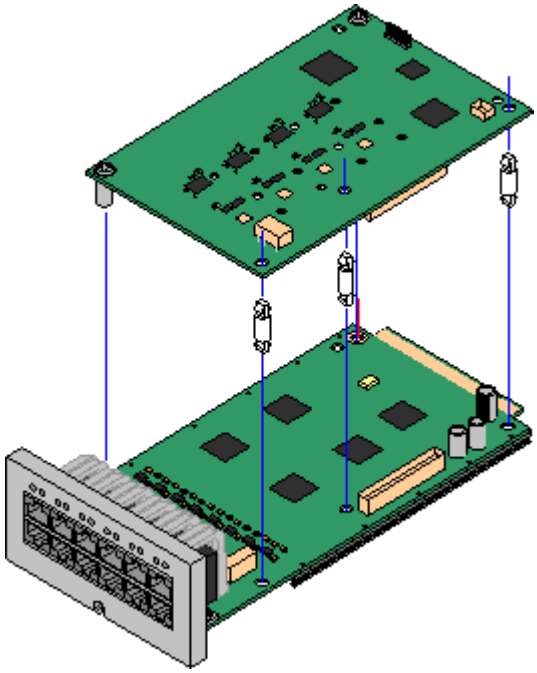
- Diese Karte akzeptiert keine IP500-Amtsleitungskarten.
- Die IP500 Steuereinheit kann bis zu 2 IP400 Amtsleitungs- oder VCM-Karten akzeptieren, indem jede Karte auf einem IP500 Legacy-Kartenträger montiert wird.
- Diese Karte unterstützt die folgenden IP400-Karten:

- ✓ PRI T1
- ✓ Dual PRI T1
- ✓ PRI 30 E1 (1.4)
- ✓ Dual PRI E1
- ✓ PRI 30 E1R2 RJ45
- ✓ Dual PRI E1R2 RJ45
- ✓ ANLG 4 UNI
- ✓ BRI-8 (UNI)
- ✓ VCM 4
- ✓ VCM 8
- ✓ VCM 16
- ✓ VCM 24
- ✓ VCM 30

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

IP500 Amtsleitungskarten

IP500 Amtsleitungskarten können in bestehende IP500 Basiskarten zur Unterstützung für Amtsleitungs-Ports eingebaut werden. Die Amtsleitungskarte benutzt die auf der Basiskarte bereitgestellten Ports für den Anschluss von Kabeln. Die Erweiterung mit einer IP500 Amtsleitungskarte ist auf folgenden Basiskarten möglich: IP500 Digital Station, IP500 Analog Phone und IP500 VCM. Die IP500 Legacy-Trägerkarte-Basiskarte kann nicht erweitert werden.



In Systemen mit Analog Phone 8-Basiskarten und Analogamtsleitungskarten wird die Kombination der beiden Typen empfohlen, da dann für eine Amtsleitung/Durchwahl analoge Unterstützung bei Stromausfall zur Verfügung steht (nicht anwendbar auf die Analog Phone 2-Basiskarte).

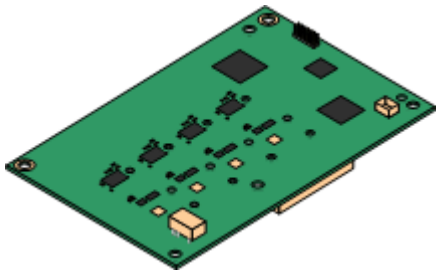
Jede Amtsleitungskarte ist mit Abstandhaltern für den Einbau und einem Etikett zur Identifizierung der Karte auf dem physischen Gerät nach der Installation versehen.

- IP500 Analog-Amtsleitungskarte (Maximal 4).
- IP500 BRI-Amtsleitungskarte (Maximal 4).
- IP500 Universal PRI-Amtsleitungskarte (Maximal 4).

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Analoge IP500-Amtsleitungskarte

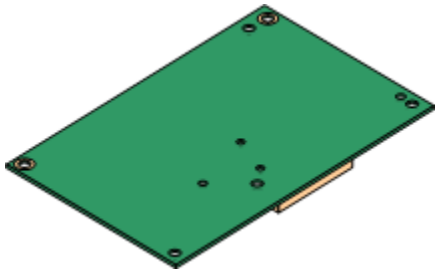
Diese Karte kann bei einer IP500 Digital Station-Karte, IP500 Analog Phone-Basiskarte oder IP500 VCM-Karte nachgerüstet werden. Die Karte kann damit dann zusätzlich 4 Analog Loop-Start-Amtsleitungen unterstützen. Pro System wird nur 1 analoges V.32 Modem unterstützt.



- Bei Einbau in eine IP500 Analog Phone 8-Basiskarte (nicht Phone 2) unterstützt die Kombination 1 Stromausfall-Durchwahl für den Amtsleitungsanschluss.
- Die Karte dient auf ETR- und TCM-Karten als V32-Modem für Fernzugriff (nur 1 Modem pro System).

IP500 BRI Amtsleitungskarte (Euro ISDN)

Mit diesem Kartentyp kann eine IP500 Digital Station-Karte, eine IP500 Analog Phone-Karte, TMC8 Karte oder IP500 VCM-Karte erweitert werden. Diese Karte kann damit dann bis zu 4 BRI-Amtsleitungsanschlüsse unterstützen, wobei jede Amtsleitung 2B+D-Digitalkanäle bereitstellt. Die Karte ist in Versionen mit 2 Ports (4 Kanäle) und 4 Ports (8 Kanäle) erhältlich.



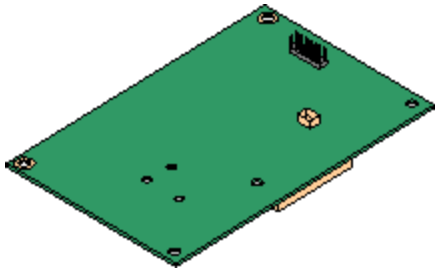
Die Ports auf IP500 BRI-Karten können einzeln konfiguriert werden, um als S-Schnittstelle (S0-Modus) zu arbeiten. Bei der Einstellung als S-Schnittstelle sind die Einstellungen für die Leitung mit denen für einen Circuit auf einem So8-Erweiterungsmodul identisch.

- Diese Amtsleitungen unterstützen die Mobilitäts-Featues von Mobile Call Control und einem X Mobile Kunden 241.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

IP500-Univesal-PRI-Amtsleitungskarte

Mit diesem Kartentyp kann eine IP500 Digital Station-Karte, eine IP500 Analog Phone-Karte, TMC8 Karte oder IP500 VCM-Karte erweitert werden. Die Karte kann damit auch digitale Primay Rate Amtsleitungsanschlüsse unterstützen. Verfügbar als Single und Dual Version liefert die IP500 PRI-Karte Single bzw. Dual-Primary Rate Amtsleitungsanschlüsse. Die PRI-Karte ist je nach Region als T1, E1 oder E1R2 MFC konfigurierbar.



Details zu den unterstützten ISDN-Zusatzdiensten und Protokollen für jede PRI finden Sie im Abschnitt über öffentliche und private Sprachnetzwerke.

Die IP500 – Universal-PRI-Leitungskarten beinhalten eine integrierte CSU/DSU. Mit Hilfe der CSU-Funktion kann die Amtsleitung für Testzwecke in den Loopback-Modus geschaltet werden. Dieser kann mittels Überwachungsfunktion manuell eingestellt werden oder automatisch von einem Vermittlungsamt durch Übersendung eines Line Loop Back (LLB) Musters. Die DSU-Funktion ermöglicht die gemeinsame Verwendung der T1 Amtsleitung für Daten- und Sprachdienste.

Nachfolgend finden Sie eine Zusammenfassung der Funktionen der Karte:

- Jede Karte ist für den Anschluss an T1, E1 oder E1R2 Leitungen konfigurierbar.
- Die Karte ist als Einzel- oder duale PRI-Version erhältlich. Die Single-Variante kann bis zu 24 T1-Kanäle oder bis zu 30 E1-Kanäle unterstützen Die duale Variante unterstützt bis zu 48 T1-Kanäle bzw. 60 E1-Kanäle.
- Unterstützung für ETR-Karte
- Jede Karte verfügt standardmäßig über 8 aktivierte Kanäle. Das bedeutet, dass das einzelne PRI über 8 aktivierte Kanäle verfügt, während beim dualen PRI 16 Kanäle aktiviert sind. Weitere Kanäle können durch Kauf zusätzliche Lizenzen in 2-Kanal oder 8-Kanal Erweiterungsstufen aktiviert werden.
- Die IP500 PRI Amtsleitungskarte funktioniert mit jeder IP500 VCM- oder Nebenstellen-Basiskarte (nicht dem Legacy-Datenträger).
- In der Steuereinheit der Systeme IP500 und IP500 V2 können bis zu vier Universal PRI-Karten in jeder Kombination verwendet werden.
- Diagnosefunktionen
  - Optische Anzeigen zeigen den Servicestatus an
  - Physische Prüfwerte für die Überwachung des Datenverkehrs
- Diese Amtsleitungen unterstützen die Mobilitäts-Features von Mobile Call Control und einem X Mobile Client 241.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Externe Erweiterungsmodule

Jedes dieser Module ist für das IP500 geeignet:

- Erweiterungsmodul IP500 97
  Verfügbar in zwei Varianten für 16 oder 30 analoge Nebenstellen mit Anrufleitungspräsentation.
- Erweiterungsmodul IP500 Digital Station 98
  Verfügbar in zwei Varianten für 16 oder 30 digitale Nebenstellen für Digitaltelefone von Avaya oder ausgewählte Nortel-Digitaltelefone (Digital Station 16A- und Digital Station 30A-Varianten für Nortel-Telefone in IP Office Release 7.0)
- Analoges IP500 Amtsleitung 16-Erweiterungsmodul 106 (nur US-Version)
  Stellt 16 analoge Schleifenstart- oder Bodenstartamtsleitungen bereit, mit Strom-Failover von zwei Amtsleitungen.

Erweiterungsmodul für IP500-Analogtelefone

Das IP500-Modul bietet zusätzliche Schnittstellen für Analogtelefone:

- Zweidraht
- DTMF-Signalisierung (kein Rotary oder Loop Disconnect).
- Time Break Recall (kein Earth Recall).
- Anzeige für wartende Nachricht (Message Waiting Indication, MWI) – hohe Spannung, hohe Impuls-Spannung, Leitungsumkehr.

IP Office Phone-Module bieten Unterstützung für zahlreiche analoge MWI-Methoden. Diese sind 51V-abgestuft, 81V, 101V und Leitungsumkehr.

Jeder analoge Port kann ein Gerät mit maximal 1 REN unterstützen.

Bei analogen Ports werden Anrufinformationen gesendet, während das Telefon klingelt. Sie können nicht während eines Anrufs aktualisiert oder für einen ausgehenden Anruf festgelegt werden (das Telefon stellt einen lokalen Abgleich an, der jedoch nicht durch IP Office kontrolliert wird). Hauptzweck von Anzeigen ist die Bereitstellung von Informationen über eingehende Anrufe. Wenn die gewählte Standardeinstellung für die Anruferanzeige auch Text unterstützt (Nebenstellenname), werden sowohl Nummer als auch Name angezeigt.

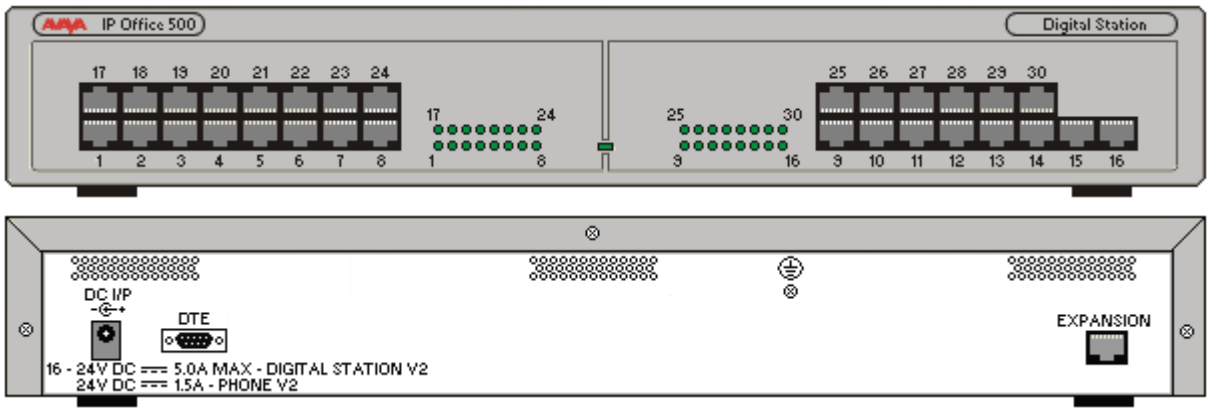
Ein Port für eine analoge Nebenstelle kann auch für externe Durchsagen eingestellt werden. Dieser funktioniert nicht wie eine normale Nebenstelle und wird mittels Trennvorichtung an ein externes Gerät angeschlossen. Der Port ist immer besetzt und kann daher nicht direkt angerufen werden, sondern nur über eine Paging-Funktion erreicht werden. Ohne Paging bleibt der Port stumm. Bei der Durchsage wird der Durchsageton zuerst geschickt, und danach wird der Sprachpfad geöffnet.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

IP500 Digital Station-Module

Dieses Erweiterungsmodul liefert zusätzliche Digital Station (DS) Ports für ausgewählte Avaya-Telefone der Serien 1400, 2400, 4400, 5400, 9500, 6400, T3 (nur EMEA) und 3810 Schnurlostelefone (nur Nordamerika). Das IP500 Digital Station-Modul ist in verschiedenen Varianten erhältlich; 16 oder 30 Nebenstellen, unterstützt IP Office Telefone mit RJ45 Steckern und Nortel-Telefone mit RJ21-Steckern. Nortel-Telefonsupport siehe Telefonabschnitt.

Für den Einbau in einem Gestell benötigt dieses Modul den IP500-Einbausatz. Das IP500 Digital Station-Modul entspricht in funktionaler Hinsicht dem IP400 Digital Station V2-Modul.



Für Systeme, die Direct Station Select (DSS) Einheiten verwenden, unterstützt IP Office maximal:

- BM32: (1616)
  Bis zu 32 DBM32 werden unterstützt (je 32 Tasten, max. 1024 Tasten)
- DSS4450: (4412D+, 4424D+)
  Bis zu 8 DSS4450 Module pro System (max. 2 per DS Erweiterungsmodul) (je 50 Tasten, max. 400 Tasten).
- DBM32: (1416)
  Bis zu 32 DBM32 unterstützt (je 32 Tasten, maximal 1024 Tasten).
- BM12: (9508 Digital; IP-Telefone 9608 und 9641)
  Bis zu 36 Tasten werden pro Telefon unterstützt (3xBM12), bis zu 1024 Tasten pro System
- EU24/EU24BL: (4620, 4621, 5420, 5620, 5621/4620, 4621, 5620, 5621)
  Bis zu acht EU24 pro System (je 24 Tasten, maximal 196 Tasten).
- SBM24: (9630G, 9640, 9640G, 9650, 9650C)
  Bis zu 42 SBM24 pro System (je 24 Tasten, bis zu 1008 Tasten).
- T3-Serie: (Alle T3-Telefone)
  Bis zu 30 T3 DSS-Modulen unterstützt. (je 36 Taste, max. 1080 Tasten) T3 DSS-Tasten sind nicht im gesamten Systemlimit für zusätzliche Tastenmodul-Tasten enthalten.

Das IP500 Phone-Modul ist in 2 Versionen mit 16 oder 30 Nebenstellen erhältlich. Die Module DS16 und DS30 werden für Telefone von Avaya verwendet. Die Module DS16A und DS30A werden für Telefone von BCM/ Norstar verwendet. Welche Telefone von den einzelnen Modulen unterstützt werden, lesen Sie in den folgenden Abschnitten nach:

- DS16/DS30 99
- DS16A/DS30A 99

SieheKapitel Telefone 102 betreffend Beschränkungen der Anzahl der verschiedenen dem DS-Modul unterstützten Telefone.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

DS16/DS30

Das Modul DS16/DS30 unterstützt ausschließlich Digitaltelefone von Avaya.

- DS16 – 16 zusätzliche Digital Station-Ports
- DS30 – 30 zusätzliche Digital Station-Ports

Die Telefone können bis zu 1 km von der Steuereinheit entfernt aufgestellt werden. Für Nebenstellen, die sich außerhalb des Gebäudes befinden, ist ein zusätzlicher Leitungsschutz erforderlich. Weitere Informationen zur Verkabelung und zu Richtlinien außerhalb der Gebäude finden Sie im Installationshandbuch von IP Office.

DS16A/DS30A

Die Module DS16A/DS30A unterstützen ältere Telefonmodelle von BCM und Norstar und aus der M-Serie. ATA-2-Telefone (BCM/Norstar) und Avaya IP Office-Telefone werden von den Modulen DS16A/DS30A nicht unterstützt.

Sind ältere Telefonmodelle und Telefone von Avaya vorhanden, unterstützt IP Office eine Kombination der Module DS16/DS30 und DS16A/DS30A. Es werden maximal 12 Digital Station-Module unterstützt.

- DS16A – stellt 16 zusätzliche Digital Station-Ports bereit (nur BCM-Telefone, Norstar-Telefone der Serien T und M)
- DS30A – stellt 30 zusätzliche Digital Station-Ports bereit (nur BCM-Telefone, Norstar-Telefone der Serien T und M)

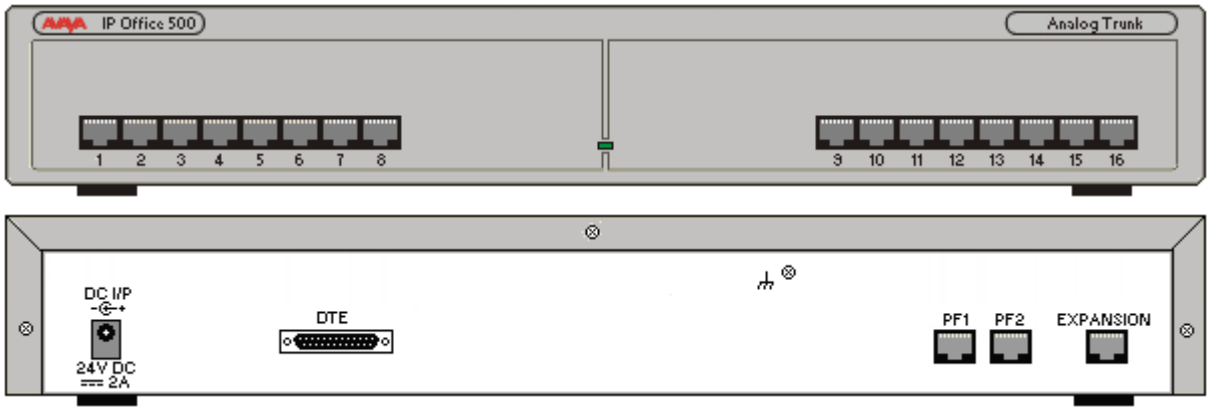
Die Telefone können bis zu 400 m (ohne SAP) oder 650 m (mit SAP) von der Steuereinheit entfernt sein. Für Nebenstellen, die sich außerhalb des Gebäudes befinden, ist ein zusätzlicher Leitungsschutz erforderlich. Weitere Informationen zur Verkabelung und zu Richtlinien außerhalb der Gebäude finden Sie im Installationshandbuch von IP Office.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

IP500 Analog Trunk 16-Modul

Dieses Erweiterungsmodul bietet sechzehn weitere Loop Start oder Ground Start analoge Zweidraht-Erweiterungsmodule. (Ground-Start Amtsleitungen sind nicht in allen Ländern erhältlich). Die ersten beiden Amtsleitungen auf dem Modul, die automatisch an Stromausfall-Steckdose auf der Rückseite der Einheit angeschlossen sind, müssen bei Unterbrechung der Stromzufuhr einen Schleifenstart (Loop Start) machen, um bie Stromausfall zu funktionieren.

Für den Einbau in einem Gestell benötigt dieses Modul den IP500-Einbausatz. Das IP500 Analog Trunk 16-Modul ist in funktionaler Hinsicht identisch mit dem IP400 Analog Trunk 16-Modul.



© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Kapital 5.
Telefone

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

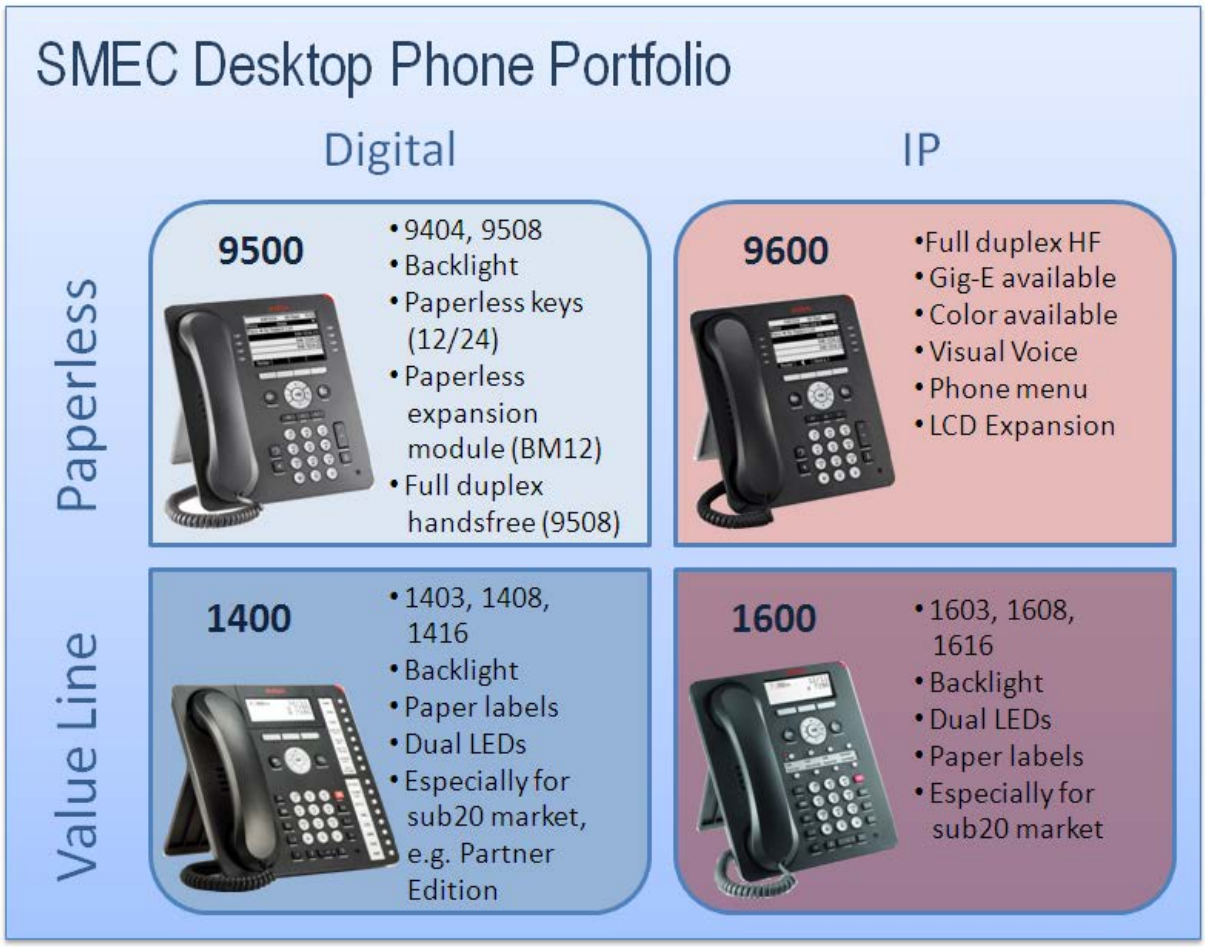
5. Telefone

Das richtige Telefon für den Nutzer:

Dank der breiten Auswahl an Desktop-Telefonen, die sowohl digitale als auch IP-Interfaces unterstützen, hat Avaya IP Office immer das richtige Telefon für einen Nutzer. Die Palette wird ergänzt durch Lösungen für kabellose Mobilität innerhalb von Gebäuden, sowohl mittels DECT- und WIFI-Technologie als auch dem IP Office Video Softphone.

Es gibt einen einfachen Weg, das richtige Telefon für Ihren Kunden zu wählen:

1. Entscheiden Sie sich für eine Modellreihe: Kosteneffiziente Budgetmodelle, tastenbasiert mit Papieretiketten? Oder einfach zu verwaltende selbstbeschriftende Telefone für Kunden, wo geringes TCO wichtig ist und Installations- und Aktualisierungskosten von Belang sind.
2. Entscheiden Sie sich für eine Schnittstelle: Nach vorne gerichtete IP-Telefone für ein sprachbereits IP-Netzwerk? Oder traditionellere Digitaltelefone, d.h. Twisted Pair-Verkabelung? Avaya gibt Ihnen die Wahl, unter Beibehaltung eines konsistenten Nutzerinterfaces und konsistenter Funktionalität über beide Produktreihen hinweg.
3. Entscheiden Sie sich auf Basis des Nutzerprofils: Welche Aufgaben hat der Nutzer? Ist er ein alltäglicher Nutzer, der ein gewöhnliches, aber verlässliches Telefon braucht? Oder muss er – z. B. als Manager – viele Anrufe entgegennehmen? Die Nutzerprofile sind ein einfacher Weg, in jeder Kategorie für jede Person das richtige Telefon zu wählen.



Tastenbasierte Telefone für den kostenbewussten Kunden

Das IP-Telefon 1600 und digitale Telefon 1400 sind klassische, kosteneffektive Telefone, konzipiert insbesondere für die Anforderungen kleiner und mittelständischer Unternehmenskunden. Tasten mit klaren grünen und roten LEDs machen den Zugriff auf Leitungen und Funktionen leicht. Diese Telefone eignen sich insbesondere gut für kostenbewusste Kunden wie auch in Szenarien, wo "Tasten-System-Funktionalität" benötigt wird. Sie stellen einen einfachen Migrationspfad für Nutzer da, die z.B. an die Reihe 4400 oder die PARTNER-Reihe digitaler Telefone gewöhnt sind.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Papierlose Telefone für schnelle Installation und kosteneffiziente Änderungen:

Die neuen IP-Telefone der Reihe 9600 wie auch die digitalen Telefone der Reihe 9500 sind besonders da willkommen, wo geringe Betriebskosten wichtig sind. Alle Telefone sind mit papierlosen Tasten ausgestattet und machen es so einfach, von Fernstandorten Funktionen und Tastenzuweisungen zu ändern. Der Umschalt/ Seiten-Button ermöglicht den Zugriff auf eine große Anzahl an Leitungen und Funktionen, die dynamisch im Display angezeigt werden. Somit ist der Zugriff auf IP Office-Funktionalität leicht, während ein klares, einfach zu nutzendes Userinterface bereitgestellt wird.

Freisprechanlagen-Optionen

Full-Duplex-Freisprechoptionen sind verfügbar für Personen, die eine hochwertige persönliche Freisprechanlage benötigen. Alle Freisprechtelefone eignen sich für die persönliche Nutzung durch ein oder zwei Personen vor dem Telefon, keine Gruppenkonferenzen mit Personen um das Telefon herum.

Zugriff auf Telefone überall im IP Office Netzwerk (SCN):

Mit Hotdesking-Unterstützung bei einer großen Anzahl von Telefonreihen sind IP Office-Telefone perfekt in Umgebungen, in denen Personen regelmäßig ihre Arbeitsplätze wechseln. Mit einer einfachen Anmeldung kann ein Nutzer jedes Telefon, digital oder IP-basiert, zu seiner persönlichen Nebenstelle machen. Dies funktioniert nicht nur bei einem einzelnen IP Office sondern auch bei Netzwerken mit multiplen Standorten (Small Community Network), wodurch die Reise von einem Unternehmensstandort zum anderen ein Leichtes wird.

Noch besser: Bei Telefonen der Serien 9600, 1600 und 1400 wurde diese Funktionalität durch die Bereitstellung eines zentralisierten Anrufprotokolls, Verzeichnisses und von persönlichen Einstellungen verbessert. Beim Hotdesking zu einem anderen Telefon werden Anrufprotokoll und Verzeichnis sofort aktualisiert und über das Netzwerk synchronisiert, womit z.B. verlorene Anrufe vermieden werden, die entstehen, wenn das Anrufprotokoll am Fernstandort nicht verfügbar war.

Das richtige Telefon für jeden Nutzer.

Avaya IP Office Desktop-Telefone sind darauf ausgelegt, den typischen Nutzeransprüchen in kleinen und mittelständischen Unternehmen gerecht zu werden.

Verwendung	Beschreibung	Geeignete Telefontypen	Beispielnutzer
Walk Up	Telefone in gemeinsam genutzten Bereichen wie Besprechungszimmern, Lobby oder Lager. Die Telefone werden normalerweise von Gelegenheitsnutzern verwendet, die zu einem Telefon gehen, wo sie einen schnellen Anruf tätigen. Normalerweise werden keine erweiterten Funktionen benötigt.	1603, Digital:1403	Kunden, Besucher, Konferenzraumtelefon
Täglicher Gebrauch	Benutzer, die ein Telefon auf ihrem Schreibtisch im Rahmen ihrer täglichen Aufgaben benötigen. Während es wichtig ist, ein Telefon zu haben, ist dies nur ein weiteres Werkzeug am Schreibtisch für Nutzer, die mehrere alternative Kommunikationstechnologien verwenden.	IP 1603SW (für den Alltag), 1608, 9608, Digital: 1408, 9504, 9508	Ingenieur, Buchhalter
Rezeptionist/Assistent	Ein typischer Benutzer managt eine große Zahl von Anrufen, und diese Tätigkeit stellt oft einen signifikanten Teil des Jobs dar. In vielen Fällen verwalten sie auch Anrufe für andere Nutzer und müssen bei der Verbindung von Anrufern mit den richtigen Personen effizient sein.	IP 1616 optional mit BM32, 9608 optional mit BM12; 9621, 9641 mit optionalem BM12, Digital: 1416 mit optionalem DBM32 9508 mit optionalem BM12	Assistent der Geschäftsführung, Empfangsdame
Führungsmitarbeiter	Für diese Benutzer ist die Handhabung eines hohen Anrufvolumens von größter Bedeutung, und sie führen konstant Telefongespräche. Oft verwalten sie mehrere Anrufe, und müssen immer erreichbar sein, selbst mobil. Sie benötigen eine Reihe umfassender, doch leicht zu nutzender Kommunikationsmöglichkeiten.	IP 9621, 9641, Digital: 9508 mit optionalem BM12	Verkaufsleiter, Bankier, Rechtsanwalt, Projektleiter

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

IP-Telefone, Serie 9600

Avaya one-X-Schreibtischtelefone, eine Familie von IP-Telefonen der kommenden Generation, liefern eine neue und einmalige Kommunikationserfahrung zur Förderung einer höheren Produktivität.

Die intuitive Benutzeroberfläche der Avaya one-x Deskphone-Produkte trägt dazu bei, dass die Benutzer die anstehenden Aufgaben mit dem Telefon kompetent und sicher abwickeln, beispielsweise Einrichten eines Konferenzgesprächs oder Übergabe eines Anrufs. Aufgrund der hochwertigen Audioqualität ist es wesentlich einfacher, die Gesprächspartner zu hören und zu verstehen. Das Resultat sind ein schnellerer Geschäftsablauf sowie weniger Ermüdung und Belastung des Telefonbenutzers. Avaya Deskphones der Serie 9600 wurden bereits mit Blick auf künftiges Wachstum und weitere Verbesserungen konzipiert und bieten zahlreiche modulare Add-Ons, die je nach Bedarf hinzugefügt werden können – ein Konzept, mit dem Investitionen geschützt und Betriebskosten gespart werden. Die neuen Telefone bestechen des Weiteren durch ihr attraktives und professionelles Design, das u.a. kundeneigene Bilder als Bildschirmschoner unterstützt und kundenspezifische Oberschalen mit Firmenlogo umfasst.

Alle Telefone der Serie 9600 bieten unter IP Office zwei Zugriffsmöglichkeiten auf wichtige IP Office-Funktionen: Die Funktionen können der Leitungs-/Funktionstaste auf dem Telefon zugewiesen und so direkt aufgerufen werden, so dass Benutzer anderer Avaya-Telefone von einer einheitlichen Benutzeroberfläche profitieren.

Zudem können die Funktionen über ein Menü aufgerufen werden. Dadurch können seltener genutzte Funktionen und Optionen, denen keine Taste zugewiesen ist, im Handumdrehen aufgerufen werden. Ähnlich wie die Menüs von Mobiltelefonen und Smartphones hebt diese intuitive, benutzerdefinierbare Bedienung die durch die Anzahl der Tasten vorgegebenen Beschränkungen auf und ermöglicht den Zugriff auf die zahlreichen Funktionen von IP Office.

Die Statusanzeige veranschaulicht auf übersichtliche Weise die wichtigsten Anrufeinstellungen, wie Zielnummern für die Anrufweiterleitung.

Visual Voice bietet den Menüzugriff auf die von einem Benutzer erhaltenen Voicemail-Nachrichten für den schnellen Abruf kritischer Informationen.

Dank des persönlichen und zentralen Telefonbuchs finden Sie im Handumdrehen jede Nummer. Eine zentralisierte Anrufliste gestattet den One-Touch-Rückruf nach einem verpassten Anruf. Sie wird mit anderen Avaya IP-Telefonen oder dem one-X Portal vollständig synchronisiert.

Die uneingeschränkte Benutzermobilität unter den Telefonen der Serien 9600 und 1600 sowie den Digitaltelefonen 1400 unterstützt das Hotdesking und die Benutzermobilität zwischen den verschiedenen Telefonen mit Zugriff auf all diejenigen Funktionen, die auf dem eigenen Telefon vorhanden sind.

Steigende Kosten und ein größeres Umweltbewusstsein haben dazu geführt, dass Kunden auf ihren Energieverbrauch achten. Die Telefone der Serie 9600 erzielen in ihrer Klasse den niedrigsten Stromverbrauch; das 9620L erfüllt PoE Klasse 1, und alle anderen Modelle gehören zur Klasse 2, einschließlich der Gigabit-Ausführungen. Im Vergleich zu Geräten mit höherem Stromverbrauch, wie Geräten der PoE Klasse 3, bedeuten Telefone der Serie 9600 im Laufe ihres Produktlebens eine deutliche Kosteneinsparung.

Bitte beachten Sie, dass die Telefone der Serien 9600 und 9500 nur auf IP Office IP500 und IP500 V2 Hardware unterstützt werden.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

IP-Telefone 9620L und 9620C

IP-Telefone der Reihe 9620 von Avaya wurden speziell für den alltäglichen Einsatz entwickelt – also für Benutzer, die auf vielseitige Kommunikationsmittel wie E-Mail und Instant Messaging (IM) angewiesen sind und dennoch nicht auf ein hochwertiges und intuitiv zu bedienendes Telefon für die Sprachkommunikation verzichten können.

Durch ihre intuitive Benutzerschnittstelle unterstützen die Avaya one-X-Schreibtischtelefone den Bediener dabei, alltägliche telefonische Aufgaben wie Konferenzanrufe und Weiterverbindungen sachkundig und kompetent zu erledigen.

Durch den Zugriff auf bis zu 12 Leitungen und Funktionen über eine einfach zu navigierende Schnittstelle und mit einer übersichtlichen Anzeige von 3 Leitungen/Funktionen per LED sind die Telefone effizient zu gebrauchen. Ihre kleine Stellfläche beansprucht auf dem Schreibtisch des Benutzers nur wenig Platz.

Kompatibilität mit:	IP Office	Communication Manager
9620L	✓	✓
9620C	✓	✓

Gebräuchliche Funktionen

Display/Gehäuse:

- 7-zeiliges 3,45-Zoll-Display mit Hintergrundbeleuchtung und einer Auflösung von 320 × 160 Pixel. 9620L: Graustufen; 9620C: Farbe
- Zwei-Positionen-Flipständer

Festprogrammierte Tasten: 10 plus die Taste des Vierwege-Navigations-Clusters

- Lautstärke erhöhen/verringern (separate Lautstärkepegel für Hörer, Lautsprecher und Anrufton), Taste für Stummschaltung (LED), Lautsprechertaste (LED), Headset-Taste (LED).
- Avaya Menü-Taste (Browser, Zugang zu Optionen und Einstellungen), Taste zur Telefonieanwendung – zur Rückkehr zum Haupttelefonbildschirm
- Taste Kontakte, Taste Anrufprotokoll (LED), Schnellzugriff-Taste für Voicemail-Nachrichten (Sprachnachrichten) mit LED und in der Ecke befindlicher Nachrichtenindikator.

Programmierbare/kontextbezogene Tasten:

- 4 kontextabhängige Funktionstasten Kontextabhängige Zuweisung zu Funktionen wie Halten, Weiterleiten, Konferenz usw.
- 12 virtuelle Anrufpräsentations-/Funktionstasten, erreichbar über das Navigations-Cluster Drei gleichzeitig angezeigte Funktionen mit LED-Anzeige

Tastenbeschriftung: Symbole und Text für feste Funktionstasten

Menü „Funktionen“: Menü „Mobiltelefonstil“ mit Zugriff auf die am häufigsten benutzten Funktionen, wie Anrufweiterleitung, Anruf parken, Einstellungen etc. Bildschirm-Statusanzeige für aktivierte Funktionen, wie z.B. Anrufweiterleitung.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Freisprechanlage: Full-Duplex Freisprecheinrichtung

Hörgerät-kompatibel: Ja – das ergonomische, Hörgerät-kompatible Handgerät unterstützt auch den TTY Akustikkoppler.

Anzeige „Nachricht wartet“: Ja – auch als eine akustische Anrufalarm-Anzeige verwendbar.

Personalisierte Ruftöne: Ja – 8.

Headset-Buchse: Ja.

Integrierte Anwendungen:

- Zentralisierte Anrufliste und Kontaktapplikation mit vollständiger Transparenz zwischen 9600-Telefonen, 1408/1416/1608/1616-Telefonen und Avaya one-X™ Portal for IP Office.
- Kontaktanwendung (bis zu 100 Einträge) und Anrufprotokoll (In Abwesenheit, Eingehend, Ausgehend, bis zu 30 Anrufe) Bitte beachten Sie, dass die Sprachwahlfunktion der 9600 Telefone auf Communication Manager für IP Office nicht verfügbar ist.
- Zugriff auf das Firmenverzeichnis und Visual Voice Anwendungen auf IP Office.

Externe Anwendungen: WML-Anwendungsschnittstelle

Aktualisierbare Firmware: Ja.

Erweiterung:

- Adapter-Schnittstelle: 9620L keine, 9620C eine Erweiterungsmodul-Schnittstelle, z.B. für Gigabit-Ethernet-Adapter.
- USB-Adapter: 9620L: nicht vorhanden, 9620C: vorhanden

Farbe: Schwarz.

Montage: Schreibtisch- oder wandmontierbar mit optionalem Wandmontage-Adapter.

Unterstützt die folgenden Sprachen: Deutsch, Englisch, Französisch, Italienisch, Niederländisch, Portugiesisch, Russisch und Spanisch (Englisch und 4 der übrigen Sprachen werden zur gleichen Zeit unterstützt) Hinweis: Es ist möglich, andere Sprachen auf das Telefon herunterzuladen; diese sind jedoch nicht mit den von IP Office gesendeten Daten kompatibel. Bei einem Wechsel zu einer oben nicht aufgeführten Sprache wird im Display eine Mischung aus der neuen Sprache und der Standardsprache des Benutzers in IP Office angezeigt.

Anforderungen an die IP-Schnittstelle

Stromversorgung: IEEE 802.3af Power over Ethernet (PoE) oder optionale lokale Stromversorgung mit Wandstecker 9620L: PoE Klasse 1, 9620C: PoE Klasse 2

Codecs/Audio: G.711, G.729a/b, G.726, Dynamic Jitter-Puffer, Echokompensation, Rauschunterdrückung, automatische Verstärkungsregelung.
Bereit für künftige Unterstützung des Breitband-Codecs G.722.

QoS-Optionen: UDP-Portanwahl, DiffServ und 802.1p/q (VLAN).

SNMP-Unterstützung: Ja.

IP-Adresszuordnung: Statische oder dynamische IP-Adresszuordnung.

Ethernet-Anschlüsse: Ethernet- (10/100) Leitungsschnittstelle mit einem sekundären 10/100-Anschluss für zugehörigen Laptop oder PC mit VLAN-Trennung.

Unterstützung des optionalen Gigabit-Ethernet-Adapters: 9620L: extern. 9620C: integrierter Adapter unter Verwendung der Adapterschnittstelle.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Telefone 9630, 9640 und 9640G

Elegant, schnittig, stilvoll und hoch funktional – das Avaya 9640 IP-Telefon ist für den essentiellen Benutzer ausgelegt, der ohne Telefon seine Aufgaben nicht erfüllen kann. Mitarbeiter, die einen Großteil ihrer Arbeit am Telefon erledigen und von einem Anruf zum nächsten übergehen. Das Avaya 9630/9640 zeichnet sich durch erweiterte Kommunikationsmöglichkeiten aus, d. h. hohe Audioqualität, ein klares, hoch auflösendes Pixeldisplay beim 9640, eine integrierte WML-Anwendungsschnittstelle sowie Direktzugriff auf die Mobilitäts- und Weiterleitungsfunktionen von Avaya IP Office. Diese Telefone wurden für Personen konzipiert, deren Geschäftsalltag ohne Sprachkommunikation zusammenbricht.

Die Modelle 9630G und 9640G, beide mit integriertem Gigabit-Ethernet, eignen sich auch ideal für den Kunden, der sehr hohe Anforderungen an die Leistungsfähigkeit von Datennetzen stellt.

Kompatibilität mit:	IP Office	Communication Manager
9630G	✓	✓
9640	✓	✓
9640G	✓	✓

Gebräuchliche Funktionen

Display/Gehäuse:

- 9-zeiliges 3,8-Zoll-Display mit Hintergrundbeleuchtung und einer Auflösung von 320 × 240 Pixel. 9650: Graustufen; 9650C: Farbe
- Zwei-Positionen-Flipständer

Festprogrammierte Tasten: 11 plus die Taste des Vierwege-Navigations-Clusters

- Lautstärke erhöhen/verringern (separate Lautstärkepegel für Hörer, Lautsprecher und Anrufton), Taste für Stummschaltung (LED), Lautsprechertaste (LED), Headset-Taste (LED).
- Avaya Menü-Taste (Browser, Zugang zu Optionen und Einstellungen), Taste für die Telefonieanwendung – zur Rückkehr zum Haupttelefonbildschirm Direktzugriffstaste für Anrufweiterleitung
- Taste Kontakte, Taste Anrufprotokoll (LED), Schnellzugriff-Taste für Voicemail-Nachrichten (Sprachnachrichten) mit LED und in der Ecke befindlicher Nachrichtenindikator.

Programmierbare/kontextbezogene Tasten: 10.

- 4 kontextabhängige Funktionstasten Kontextabhängige Zuweisung zu Funktionen wie Halten, Weiterleiten, Konferenz usw.
- 6 selbst beschriftete Anrufpräsentations-/Funktionstasten mit LED für den Zugriff auf 24 Anrufpräsentationstasten bzw. Funktionstasten am Rand des Displays.

Tastenbeschriftung: Symbole und Text für feste Funktionstasten

Menü „Funktionen“: Menü „Mobiltelefonstil“ mit Zugriff auf die am häufigsten benutzten Funktionen, wie Anrufweiterleitung, Anruf parken, Einstellungen etc. Bildschirm-Statusanzeige für aktivierte Funktionen, wie z.B. Anrufweiterleitung.

Freisprechanlage: Full-Duplex Freisprecheinrichtung

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Hörgerät-kompatibel: Ja – das ergonomische, Hörgerät-kompatible Handgerät unterstützt auch den TTY Akustikkoppler.

Anzeige „Nachricht wartet“: Ja – auch als eine akustische Anrufalarm-Anzeige verwendbar.

Personalisierte Ruftöne: Ja – 8.

Headset-Buchse: Ja.

Integrierte Anwendungen:

- Zentralisierte Anrufliste und Kontaktapplikation mit vollständiger Transparenz zwischen 9600-Telefonen, 1408/1416/1608/1616-Telefonen und Avaya one-X™ Portal for IP Office.
- Kontaktanwendung (bis zu 100 Einträge) und Anrufprotokoll (In Abwesenheit, Eingehend, Ausgehend, bis zu 30 Anrufe) Bitte beachten Sie, dass die Sprachwahlfunktion der 9600 Telefone auf Communication für IP Office nicht verfügbar ist.
- Zugriff auf das Firmenverzeichnis und Visual Voice Anwendungen auf IP Office.

Externe Anwendungen: WML-Anwendungsschnittstelle

Aktualisierbare Firmware: Ja.

Erweiterungsports:

- 2 Adapter-Schnittstellen:
- USB 1.1 Adapter
- Modulschnittstelle SBM24 für bis zu drei SBM-Erweiterungsmodule mit je 32 Tasten (Hinweis: Bei Verwendung von mehr als einem Modul muss für das Telefon die Leistungsklasse 3 gewählt werden.

Farbe: Schwarz.

Montage: Schreibtisch- oder wandmontierbar mit optionalem Wandmontage-Adapter.

Unterstützt die folgenden Sprachen: Englisch, Französisch, Spanisch, Deutsch, Italienisch, Niederländisch, Portugiesisch und Russisch (Englisch und 4 andere Sprachen auf einmal im Telefon). Hinweis: Es ist möglich, andere Sprachen auf das Telefon herunterzuladen; diese sind jedoch nicht mit den von IP Office gesendeten Daten kompatibel. Bei einem Wechsel zu einer oben nicht aufgeführten Sprache wird im Display eine Mischung aus der neuen Sprache und der Standardsprache des Benutzers in IP Office angezeigt.

Anforderungen an die IP-Schnittstelle

Stromversorgung: IEEE 802.3af Power over Ethernet (PoE) oder optionale lokale Stromversorgungseinheit. Leistungsklasse 2 für alle Modelle, einschließlich GiG-E.

Codecs / Audio: G.711, G.729a/b, G.726, Dynamic Jitter-Puffer, Echokompensation, Rauschunterdrückung, automatische Verstärkungsregelung Bereit für künftige Unterstützung des Breitband-Codecs G.722.

QoS-Optionen: UDP-Portanwahl, DiffServ und 802.1p/q (VLAN).

SNMP-Unterstützung: Ja.

IP-Adresszuordnung: Statische oder dynamische IP-Adresszuordnung.

Ethernet-Ports:

- 9640: Ethernet (10/100) Leitungsschnittstelle mit einem sekundären 10/100-Port für damit verwendete Laptops oder PCs mit VLAN-Trennung
- 9630G/9640G: Gigabit Ethernet (10/100/1000) Leitungsschnittstelle mit einem sekundären 10/100/1000-Port für damit verwendete Laptops oder PCs mit VLAN-Trennung
- Unterstützung des optional integrierten Gigabit-Ethernet-Adapters mittels der Adapter-Schnittstelle.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

IP-Telefone 9650 und 9650C

Elegant, schnittig, stilvoll und hoch funktional – das Avaya 9650 IP-Telefon ist für den essentiellen Benutzer und den Navigator ausgelegt, zwei Benutzerprofile, die den One-Touch-Zugriff auf Funktionen und gemeinsame Anrufpräsentationen von Team/Partner-Tasten benötigen. Empfangspersonal oder leitende Mitarbeiter in der Verwaltung sind Beispiele für den Navigator-Benutzer, der eingehende Anrufe beantwortet, Kunden an Nebenstellen weiterleitet und im Laufe des Tages verschiedene gemeinsame Anrufpräsentationen überwacht. Ein ideales Gerät für Empfangspersonal, Assistenten der Geschäftsführung, Mitarbeiter im Contact Center und Knowledge Worker, die schnellen Zugriff auf Partner- und Team-Funktionen benötigen.

Kompatibilität mit:	IP Office	Communication Manager
9650	✓	✓
9650C	✓	✓

Gebräuchliche Funktionen

Display/Gehäuse:

- 9-zeiliges 3,8-Zoll-Display mit Hintergrundbeleuchtung und einer Auflösung von 320 × 240 Pixel. 9650: Graustufen; 9650C: Farbe
- Zwei-Positionen-Flipständer

Festprogrammierte Tasten: 10 plus die Taste des Vierwege-Navigations-Clusters

- Lautstärke erhöhen/verringern (separate Lautstärkepegel für Hörer, Lautsprecher und Anrufton), Taste für Stummschaltung (LED), Lautsprechertaste (LED), Headset-Taste (LED).
- Avaya Menü-Taste (Browser, Zugang zu Optionen und Einstellungen), Taste zur Telefonieanwendung – zur Rückkehr zum Haupttelefonbildschirm
- Taste Kontakte, Taste Anrufprotokoll (LED), Schnellzugriff-Taste für Voicemail-Nachrichten (Sprachnachrichten) mit LED und in der Ecke befindlicher Nachrichtenindikator.

Programmierbare/kontextbezogene Tasten: 15.

- Vier kontextabhängige Funktionstasten Kontextabhängige Zuweisung zu Funktionen wie Halten, Weiterleiten, Konferenz usw.
- 3 zur Selbstbeschriftung vorgesehene Präsentations-/Funktionstasten mit LED zum Zugriff auf 24 konfigurierte Präsentationen/Funktionen an der Seite des Displays.
- 8 zusätzliche selbstbeschriftete Präsentations-/Funktionstasten mit LED mit direkten Zugriff auf 2 x 8 Präsentationen/Funktionen.

Tastenbeschriftung: Symbole und Text für feste Funktionstasten

Menü „Funktionen“: Menü „Mobiltelefonstil“ mit Zugriff auf die am häufigsten benutzten Funktionen, wie Anrufweiterleitung, Anruf parken, Einstellungen etc. Bildschirm-Statusanzeige für aktivierte Funktionen, wie z.B. Anrufweiterleitung.

Lautsprecher: Full-Duplex Freisprecheinrichtung

Hörgerät-kompatibel: Ja – das ergonomische, Hörgerät-kompatible Handgerät unterstützt auch den TTY Akustikkoppler.

Anzeige „Nachricht wartet“: Ja – auch als eine akustische Anrufalarm-Anzeige verwendbar.

Personalisierte Ruftöne: Ja – 8.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Headset-Buchse: Ja.

Integrierte Anwendungen:

- Zentralisierte Anrufliste und Kontaktapplikation mit vollständiger Transparenz zwischen 9600-Telefonen, 1408/1416/1608/1616-Telefonen und Avaya one-X™ Portal for IP Office.
- Kontaktanwendung (bis zu 100 Einträge) und Anrufprotokoll (In Abwesenheit, Eingehend, Ausgehend, bis zu 30 Anrufe) Bitte beachten Sie, dass die Sprachwahlfunktion der 9600 Telefone auf Communication für IP Office nicht verfügbar ist.
- Zugriff auf das Firmenverzeichnis und Visual Voice Anwendungen auf IP Office.

Externe Anwendungen: WML-Anwendungsschnittstelle

Aktualisierbare Firmware: Ja.

Erweiterung:

- 2 Adapter-Schnittstellen:
- USB 1.1 Adapter
- Modulschnittstelle SBM24 für bis zu drei SBM-Erweiterungsmodule mit je 32 Tasten (Hinweis: Bei Verwendung von mehr als einem Modul muss für das Telefon die Leistungsklasse 3 gewählt werden.

Farbe: Schwarz.

Montage: Schreibtisch- oder wandmontierbar mit optionalem Wandmontage-Adapter.

Unterstützt die folgenden Sprachen: Deutsch, Englisch, Französisch, Italienisch, Niederländisch, Portugiesisch, Russisch und Spanisch (Englisch und 4 der übrigen Sprachen werden zur gleichen Zeit unterstützt) Hinweis: Es ist möglich, andere Sprachen auf das Telefon herunterzuladen; diese sind jedoch nicht mit den von IP Office gesendeten Daten kompatibel. Bei einem Wechsel zu einer oben nicht aufgeführten Sprache wird im Display eine Mischung aus der neuen Sprache und der Standardsprache des Benutzers in IP Office angezeigt.

Anforderungen an die IP-Schnittstelle

Stromversorgung: IEEE 802.3af Power over Ethernet (PoE) oder optionale lokale Stromversorgung: Leistungsklasse 2

Codecs/Audio: G.711, G.729a/b, G.726, Dynamic Jitter-Puffer, Echokompensation, Rauschunterdrückung, automatische Verstärkungsregelung Bereit für künftige Unterstützung des Breitband-Codecs G.722.

QoS-Optionen: UDP-Portanwahl, DiffServ und 802.1p/q (VLAN).

SNMP-Unterstützung: Ja.

IP-Adresszuordnung: Statische oder dynamische IP-Adresszuordnung.

Ethernet-Anschlüsse: Ethernet- (10/100) Leitungsschnittstelle mit einem sekundären 10/100-Anschluss für zugehörigen Laptop oder PC mit VLAN-Trennung.

- Unterstützung des optionalen Gigabit Ethernet-Adapters über die Adapterschnittstelle

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

SBM24 Adapter-Modul

Das SBM24 Adapter-Modul ist ein optionales Geräts, das die Anzahl der Anrufpräsentationen und Funktionstasten am Telefon erweitert. Das SM24 Extension Modul wird von den 9630, 9640 & 9650 IP-Telefonen unterstützt und bietet 24 zusätzlich programmierbare Tasten - die für die Anrufpräsentationen, Weiterleitungspräsentation oder Funktionstasten programmiert werden können. Ein einzelnes Telefon unterstützt max. drei SMB24-Module.

- 24 programmierbare Anrufpräsentations-/Funktionstasten.
- Zwei Backlit-LCD-Anzeigen für Tastenbeschriftungen. Die Tasten werden automatisch vom System beschriftet (keine Papieretiketten).
- Wird direkt mit dem Telefon verbunden.
- Keine separate Stromversorgung. Mehr als ein Tastenmodul verändert jedoch die Leistungsklasse des Telefons zu Klasse 3.

Das IP Office System unterstützt insgesamt 42 SMB24-Tastenmodule abhängig vom gesamten Systemlimit.

Ein Tastenmoduladapter (Ferrit-Adapter) wird benötigt, wenn das SMB24-Tastenerweiterungsmodul mit den 9630G- oder 9640G-IP-Telefonen verwendet wird.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

IP-Telefone der Serie 96x1

Es wird davon abgeraten, die IP-Telefone der Serie 96x1 (9608, 9621G, 9641G) unter IP Office 8.0 bereitzustellen. Das Modell 9611G wird nicht unterstützt. Die IP-Telefone der Serie 96x1 werden mit dem nächsten IP Office Release nach Release 8.0 neu auf den Markt gebracht.

9608-IP-Telefone

Diese Tastenmodelle bieten mit ihren zweifarbigen Tasten zu beiden Seiten neben dem Grafikdisplay ein eher traditionelles Benutzererlebnis. Sie eignen sich ideal für den Kunden, der den Übergang von einer traditionellen digitalen Umgebung vollzieht und zu IP unter minimalen Veränderungen überzugehen wünscht. Auch auf den eher traditionellen Benutzer abzielend ist das 9608 für den täglichen Benutzer geeignet, der Sprache als ein Element seiner Geschäftskommunikation gebraucht, aber nicht als ein Power User berücksichtigt wird.

Das Modell 9608 hat 8 um das Display angeordnete Tasten, jeweils 4 auf der linken und rechten Seite. Vom Benutzer wird festgelegt, ob die Informationen in einer einzelnen Spalte mit vier Zeilen oder in zwei Spalten mit jeweils vier Zeilen angezeigt werden. Im Zweispalten-Modus können auf einer Zeile in jeder Spalte etwa 13 Zeichen dargestellt werden. Die genaue Anzahl ist von der Sprache und den Zeichen abhängig, weil die Schriftart Zeichen variabler Breite umfasst.

Im Zuge von Avayas Konzeption für energiesparende Produkte gehört dieses Modell der Power over Ethernet-Klasse 1 (802.3af) an. Das 9608 entspricht dem Industriedesign der anderen Modelle der Serie 9600. Bitte beachten Sie, dass die Leistungsaufnahme und PoE-Klasse der Geräte von der Konfiguration der angeschlossenen Schnittstellen (z. B. Tastenmodule) abhängig ist.

Zum Schutz Ihrer Investition in der Zukunft ist Modell 9608 für den zukünftigen Support von Wideband Audio auf IP Office vorbereitet. Beide Modelle unterstützen den Full-Duplex Freisprechbetrieb mit einem Lautsprecher und Mikrofon.

Das 9608 umfasst Unterstützung für ein neues 2 x 12-Tasten-Modul, auf dem Funktionen, Schnellwahl sowie gemeinsame oder einzelne Anrufpräsentationen programmiert werden können. Es können maximal drei Tastenmodule verbunden werden.

Jedes Modell umfasst auch den One-Touch-Zugriff auf Schlüsselanwendungen, wie Kontakte, Verlauf und Home. Der One-Touch-Zugriff auf diese Kernanwendungen vereinfacht die Benutzererfahrung und erspart das Navigieren durch Menüs beim Zugriff auf die am häufigsten benutzten Funktionen.

Damit nicht genug, wenn sie mit IP Office verbunden sind, bieten diese Telefone den Zugriff auf fortgeschrittene IP Office-Funktionen, wie Visual Voice, das IP Office-Funktionsmenü oder den zentralen Speicher für das Anrufprotokoll, Systemverzeichnis und Personalverzeichnis. Dadurch bieten sie die uneingeschränkte Unterstützung für die Hotdesking-Funktionen von IP Office.

Das 9608 hat ein Schwarzweiß-Display und unterstützt einen Zwei-Positionen-Ständer mit ca. 40° oder 60°. Das Display ist wie auch bei den anderen IP-Schreibtischtelefonen der Serie 9600 nicht verstellbar. Am 9608 können keine abnehmbaren Oberschalen angebracht werden.

Produktübersicht:

	9608
Tasten	8
Administrierbare Tasten (3 Seiten)	24
Farbe	Nein
Display (nicht verstellbar)	3,8 Zoll / 9,7 cm
Softkeys	4

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Zwei-Positionen-Ständer	Ja
Integrierter Switch	10/100
USB-Schnittstelle	Nein
Breitbandkapazität	Handgerät, Headset
Lautsprecher	Ja
PoE-Klasse (Basisstufe)	1
Programmtasten	Kontakte, Home, Verlauf, Nachricht, Telefon
Andere Tasten	Lautstärke, Stummschaltung, Headset, Lautsprecher
5-Wege Navigationscluster	Ja
Benutzerdefinierte Oberschale	Nein
Maximum Tastenmodule (2 und 12 Tasten)	3

Funktionen

Display: Schwarzweiß-Display – 3,2 Zoll x 2,2 Zoll (8,2 cm x 5,5 cm)
Festprogrammierte Funktionstasten: 10 plus die Taste des Vierwege-Navigations-Clusters

- Lautstärke erhöhen/verringern (separate Lautstärkepegel für Hörer, Lautsprecher und Anrufton), Taste für Stummschaltung (LED), Lautsprechertaste (LED), Headset-Taste (LED).
- Avaya Menü-Taste (Browser, Zugang zu Optionen und Einstellungen), Taste zur Telefonieanwendung – zur Rückkehr zum Haupttelefonbildschirm
- Taste Kontakte, Taste Verlauf (Anrufprotokoll) (LED), Schnellzugriff-Taste für Voicemail-Nachrichten (Sprachnachrichten) mit LED und in der Ecke befindlicher Nachrichtenindikator.

Programmierbare/kontextbezogene Tasten:

- 24 – 3 umschaltbare Displayseiten, die den 8 physischen Display-Tasten entsprechen. Alle 8 Tasten mit dualer LED-Anzeige
- 4 kontextabhängige Funktionstasten Kontextabhängige Zuweisung zu Funktionen wie Halten, Weiterleiten, Konferenz usw.

Tastenbeschriftung: Für die festprogrammierten Funktionstasten werden Symbole und Text verwendet.

Freisprechanlage: Full-Duplex Freisprecheinrichtung.

Hörgerät-kompatibel: Ja.

Anzeige „Nachricht wartet“: Ja – auch als eine akustische Anrufalarm-Anzeige verwendbar.

Personalisierte Ruftöne: Drei verschiedene Klingeltonarten: Classic, Alternate und Rich. Die Versionen Classic und Alternate ähneln früheren Klingeltönen stärker. Die Rich-Klingeltöne sind eher kunstvoll und nicht traditionell.

Headset-Buchse: Ja. Unterstützung für Bluetooth und DECT Headset (mit Adapter)

Integrierte Anwendungen:

- Zentralisierte Anrufliste und Kontaktapplikation mit vollständiger Transparenz zwischen 9600-Telefonen, 1408/1416/1608/1616-Telefonen und Avaya one-X™ Portal for IP Office.
- Kontaktanwendung (bis zu 100 Einträge) und Anrufprotokoll (In Abwesenheit, Eingehend, Ausgehend, bis zu 30 Anrufe) Bitte beachten Sie, dass die Sprachwahlfunktion der 9600 Telefone auf Communication für IP Office nicht verfügbar ist.
- Zugang zum Firmentelefonbuch und zu Visual Voice-Applikationen auf IP Office.

Aktualisierbare Firmware: Ja.

Erweiterung:. Unterstützung von bis zu drei BM12-Tasten (zwei 12-Tasten pro Modul, insgesamt max. 64 verfügbare Tasten)

Farbe: Grau

Montage: Schreibtisch- oder wandmontierbar.

Verstellbarer Tischhalter: Ja, Zwei-Positionen-Ständer, ca. 40°- und 60°-Winkel

IP-Angaben

Stromversorgung: IEEE 802.3af Power over Ethernet (PoE) oder individuelles Netzgerät

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Leistungsklasse: PoE-Klasse (IEEE 802.3af), ist als Gerät der Klasse 1 angemeldet

Codecs: G.711, G.729a/b. Für G vorbereitet.

Unterstützte Standards, einschließlich Dienstgüte:

- TCP/UDP/RTP/RTCP
- RSVP
- LLDP/LLDP-MED (einschließlich VLAN-Zuweisung)
- ARP/DNS
- 802.1Q (Layer 2 QoS)
- VLAN-Trennung
- DiffServ (Layer 3 QoS)
- Port Range (Layer 4 QoS)
- 802.1X (MD-5)

SNMP-Unterstützung: Ja.

IP-Adresszuordnung: Statische oder dynamische IP-Adresszuordnung.

Ethernet-Anschlüsse: Switch mit zwei 10/100 BaseT Ethernet-Ports (Vollduplex) für PC-Durchschleifverbindung.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

9621G und 9641G

Die Modelle mit farbigem Touchscreen, die 9621G und 9641G, führen die Benutzererfahrung der Serie 9600 mit einer Berührungsschnittstelle weiter. Mit farbigen Touchscreens an weiteren Modellen und flexibler Software, die in der Zukunft aufrüstbar ist, stellen diese Schreibtischtelefone eine Plattform für kurz- und langfristige Verbesserungen zur Verfügung, die auf der Touchscreen-Funktionalität beruhen. 9621G und 9641G sind für Essential-Benutzer konzipiert, die sich auf das Telefon für die Geschäftskommunikation verlassen, oder für solche Benutzer, die von einem beschränkteren und einfacheren Zugriff auf ein größeres Sortiment von Avaya Anwendungen profitieren.

Zum Schutz Ihrer Investition in der Zukunft sind beide Telefone für den zukünftigen Support von Wideband Audio auf IP Office vorbereitet. Die Audioleistung der Full-Duplex Freisprechfunktion macht für den Dauerbenutzer von Telefonen mit Freisprecheinrichtung einen wahren Unterschied aus.

Alle neuen IP-Schreibtischtelefone der Serie 9600 überzeugen durch ihren geringen Stromverbrauch, einschließlich der Modelle 9621G und 9641G, die beide der PoE-Klasse 2 angehören. Das 9641G ist das erste IP-Schreibtischtelefon, das trotz seines geringen Energieverbrauchs, der PoE-Klasse 2 entspricht, Gigabit-Ethernet, ein Farbdisplay UND ein Tastenmodul bietet.

Design und Ausführung der 9621G und 9641G ähneln denen der aktuellen Modellserie 9600 und umfassen einen Zwei-Positionen-Flipständer, der das Telefon um etwa 20 º in der unteren Stellung bzw. 60 º in der aufrechten Position sichert. Die hoch auflösenden Berührungsbildschirme sind in vier unabhängige Positionen verstellbar. Beide Modelle unterstützen abnehmbare Oberschalen. Die Versionen ohne Oberschale haben separate Bestellnummern.

Das 9641G kann mit dem neuen 2 x 12-Tasten-Modul verwendet werden. Es können bis zu drei Tastenmodule zugleich angeschlossen werden. Das 9621G unterstützt kein Tastenmodul.

Das 9641G ist auch mit einer USB 2.0-Schnittstelle ausgestattet.

Produktübersicht:

	9621G	9641G
Touchscreen	Ja	Ja
Administrierbare Tasten (3 Seiten)	24	24
Farbe	Ja	Ja
Display (nicht verstellbar)	4,3 Zoll / 10,9 cm	4,7 Zoll / 11,9 cm
Zwei-Positionen-Ständer	Ja	Ja
Integrierter Switch	10/100/1000	10/100/1000
USB-Schnittstelle	Nein	Ja
Breitbandkapazität	Handgerät, Headset, Lautsprecher	Handgerät, Headset, Lautsprecher
PoE Klasse	2	2
Programmtasten	Kontakte, Home, Verlauf, Nachricht, Telefon, Weiterleiten	Kontakte, Home, Verlauf, Nachricht, Telefon, Weiterleiten
Andere Tasten	Lautstärke, Stummschaltung, Headset, Lautsprecher	Lautstärke, Stummschaltung, Headset, Lautsprecher
Benutzerdefinierte Oberschale	Ja	Ja
Bluetooth-Schnittstelle	Nein	Ja

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Maximum Tastenmodule (2 und 12 Tasten)	0	3

Merkmale und Funktionen:

Display:

- 9621: Farbiger Berührungsbildschirm – 3,7 Zoll x 2,1 Zoll (9,5 cm x 5,4 cm);
- 9641: Farbiger Berührungsbildschirm 4,1 Zoll x 2,3 Zoll (10,4 cm x 5,9 cm)
- In 4 Stellungen verstellbares und neigbares Display

Festprogrammierte Funktionstasten: 11

- Lautstärke erhöhen/verringern (separate Lautstärkepegel für Hörer, Lautsprecher und Anrufton), Taste für Stummschaltung (LED), Lautsprechertaste (LED), Headset-Taste (LED).
- Avaya Menü-Taste (Browser, Zugang zu Optionen und Einstellungen), Taste Home/ Telefonieanwendung – zur Rückkehr zum Haupttelefonbildschirm
- Taste Kontakte, Taste Verlauf (Anrufprotokoll) (LED), Schnellzugriff-Taste für Voicemail-Nachrichten (Sprachnachrichten) mit LED und in der Ecke befindlicher Nachrichtenindikator. Anrufweiterleitungs-Taste

Programmierbare/kontextbezogene Tasten:

- 24 administrierbare Tasten/Funktionen, die auf dem Touchscreen abrufbar sind (verschiedene Layout-Optionen)
- 0-5 kontextbezogene Softkey-Tasten (Touchscreen). Kontextabhängige Zuweisung zu Funktionen wie Halten, Weiterleiten, Konferenz usw.

Tastenbeschriftung: Für die festprogrammierten Funktionstasten werden Symbole und Text verwendet.

Freisprechanlage: Full-Duplex Freisprecheinrichtung.

Hörgerät-kompatibel: Ja.

Anzeige „Nachricht wartet“: Ja – auch als eine akustische Anrufalarm-Anzeige verwendbar.

Personalisierte Ruftöne: Drei deutlich unterscheidbare Klingeltonarten: Classic, Alternate und Rich. Die Versionen Classic und Alternate ähneln früheren Klingeltönen stärker. Die Rich-Klingeltöne sind eher kunstvoll und nicht traditionell.

Headset-Anschluss: Ja. Unterstützung für Bluetooth und DECT Headset (mit Adapter); 9641: Integrierter Bluetooth-Adapter.

Integrierte Anwendungen:

- Zentralisierte Anrufliste und Kontaktapplikation mit vollständiger Transparenz zwischen den 9600/9500/1408/1416/1608/1616-Telefonen und Avaya one-X™ Portal for IP Office.
- Kontaktanwendung (bis zu 100 Einträge) und Anrufprotokoll (In Abwesenheit, Eingehend, Ausgehend, bis zu 30 Anrufe)
- Zugriff auf das Firmenverzeichnis und Visual Voice Anwendungen auf IP Office.

Aktualisierbare Firmware: Ja.

Erweiterungsports: Ja. Unterstützung von bis zu drei BM12-Tastenmodulen (nur 9641). (2 x 12 Tasten pro Modul)

Farbe: Grau.

Montage: Schreibtisch- oder wandmontierbar.

Verstellbarer Tischständer: Ja. Umkehrbarer Keilständer zur Schreitisch- oder Wandmontage und Zwei-Positionen-Flipständer

IP-Angaben

Stromversorgung: IEEE 802.3af Power over Ethernet (PoE) oder individuelles Netzgerät

Leistungsklasse: PoE-Klasse (IEEE 802.3af), ist als Gerät der Klasse 2 angemeldet

Codecs: G.711, G.729a/b. Für G vorbereitet.

Unterstützte Standards, einschließlich Dienstgüte:

- TCP/UDP/RTP/RTCP
- RSVP

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

- LLDP/LLDP-MED (einschließlich VLAN-Zuweisung)
- ARP/DNS
- 802.1Q (Layer 2 QoS)
- VLAN-Trennung
- DiffServ (Layer 3 QoS)
- Port Range (Layer 4 QoS)
- 802.1X (MD-5)

SNMP-Unterstützung: Ja.

IP-Adresszuordnung: Statische oder dynamische IP-Adresszuordnung.

Ethernet-Ports: Full-Duplex 10/100/1000 BaseT Ethernet-Switch mit zwei Anschlüssen für PC-Pass-Through-Verbindung.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Zubehör

Bluetooth-Adapter

Mithilfe des Bluetooth-Adapters für IP Telefone der Serie 9600 können Bluetooth-Kommunikationsgeräte wie Headsets mit Telefonen der Serie 9600 verwendet werden. Über diesen Adapter können Mitarbeiter, die viel unterwegs sind, am Deskphone der Serie 9600 dasselbe Bluetooth-Headset verwenden wie mit ihrem Mobiltelefon.

Das Bluetooth-Headset Avaya ABT-35H kann mit dem Bluetooth-Adapter drahtlos bis 10 m vom Deskphone entfernt verwendet werden und ermöglicht einfache Anrufsteuerungsoptionen (Annehmen, Auflegen) direkt über das Headset.

Am Schreibtisch erlaubt der Bluetooth-Adapter dem Benutzer das Freisprechen. Da hier dasselbe Headset benutzt werden kann wie unterwegs, entfallen die Kosten für die Neuanschaffung. Es werden das Avaya ABT-35 sowie zahlreiche Bluetooth-Headsets von Drittanbietern unterstützt.

Der Bluetooth-Adapter kann mit allen Telefonen der Serie 9600 verwendet werden, mit Ausnahme des 9620L. Er erfordert einen separaten „Keilständer“.

Gigabit Ethernet-Adapter

Der 9600 Gigabit Ethernet-Adapter kann voll in einen Keilständer von 9600-Telefonen integriert werden und stellt eine transparente Upgrade-Option bereit, falls Kunden Gigabit Ethernet zu einem späteren Zeitpunkt installieren möchten. Er ist voll in das Verwaltungsinterface von 9600-Telefonen integriert. Er erfordert einen separaten "Keilständer".

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Energieoptionen für IP Telefone

Avaya unterstützt IEEE 802.3af, den Standard für Power over Ethernet (PoE) im IP-Telefonsortiment. Mit Power-over-Ethernet werden sowohl der Strom als auch die Daten über ein CAT5-Ethernet-Kable geführt. Mit der Verteilung von IP-Telefonen über Power-over-Ethernet entfallen die lokale Stromversorgung, WS-Adapter und Kabel und die Energie kann über den Schaltschrank/Switch-Raum einfach über ein USV-System bereitgestellt werden.

Neben IEEE Power-over-Ethernet gibt es zwei weitere Energieoptionen, die die Kunden für die Avaya IP-Telefone nutzen können.

- Avaya-individuelle Stromversorgung für Telefone der Serie 1600.
  Die Telefone der Serie 1600 sind mit einem speziellen Netzstecker für den Anschluss an eine kostengünstige Netzversorgung ausgestattet. Diese Netzteile werden in vielen Versionen für die unterschiedlichen Länder und Spannungen angeboten.
- Avaya Power-over-Ethernet-Adapter für das 1603-Telefon
  Das 1603-Telefone hat keine eigene Power-over-Ethernet-Unterstützung.. Es wird ein kleiner Adapter benötigt. Der Adapter passt in die Telefonbasis und ist eine kostengünstige Option mit Netzteil oder PoE-Adapter.

IP Telefon-Stromverbrauch

Gemessen in Watt mit einem IEEE 802.3af-Netzteil mit 48 V. Die Tabelle zeigt den Stromverbrauch der aktuellen Telefone. Die Energieanforderungen älterer Telefone können abweichen.

		Stromverbrauch (Watt)		
Telefon	PoE Klasse	Konservierungsmodus	Typisch	Max. Verbrauch
1603/1603SW	2	4.32	3.75	5.10
1608	2	4.66	3.76	5.69
1616	2	3.17	2.83	3.65
Gig Adapter	–	3.16	-	5.81
9620L	1	2.1	2.2	2.7
9620C	2	4.6	4.9	5.3
9630G	2	4.6	4.9	6.1
9640	2	4.2	4.6	5.5
9640G	2	4.5	4.9	5.6
9650	2	4.6	5.2	5.6
9650C	2	4.6	5.2	5.6
BM24	K.A.	0.39	0.6	0.9
9608	1	1.93	2.08	2.55
9611	1	2.64	3.12	3.78
9621	2	3.18	3.49	4.72
9641	2	3.28	3.44	4.12
BM12	K.A.	0.10	0.31	0.62

Avaya Individuelle Stromversorgung

Die globale Stromversorgung kann in vielen WS-Eingangsspannungsbereichen vorgesehen werden: 90 - 264 Volts Wechselstrom (VAC), 47-63 Hz. Die grüne Netzanzeige (LED) zeigt das das Gerät den PHONE-Stecker über die Pins 7 und 8 des CAT5-Kabels mit Strom versorgt.

Der Artikel wird in zwei Versionen angeboten: mit und ohne Akku für die ununterbrochene Stromversorgung des Telefons.

1151 lokale Stromversorgung ohne Batterie und mit Akku.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Für Telefone der Serie 1600 werden separate preiswerte Stromversorgungen in verschiedenen Regionalversionen angeboten.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Konferenztelefone der Serie B100

Die bedienerfreundlichen Konferenztelefone der Serie Avaya B100 ermöglichen die Produktivitätsvorteile, die man sich von einem leistungsfähigen Freisprech-Konferenztelefon erwartet. Die Serie B100 deckt die Anforderungen mittelgroßer und großer Konferenzräume ab und ist für SIP- und Analogverbindungen geeignet. Zusammen mit den bestehenden Konferenztelefonen Avaya 1692 (H323) und 2033 (UNIStim) bildet die Serie jetzt eine Produktreihe, die alle Protokolle und Marktsegmente abdeckt.

Der überragenden HD-Sound von Avaya B100 ist sogar günstiger zu haben und frisst keinerlei Bandbreite. Vorteile für den Kunden:

- Höhere Geschäftseffizienz – Effiziente, spontane und einfache Besprechungen am Telefon beschleunigen Geschäftsabläufe.
- Höhere Kapitalrendite – Einsparungen durch weniger Reisezeit und Reisekosten.
- Umweltschutz – Wer nicht auf Reisen geht, sondern stattdessen ein hocheffizientes Konferenzgespräch führt, schützt die Umwelt.
- Professionell auftreten und klingen – Erstklassiger Sound ist für effiziente, missverständnisfreie Besprechungen ein Muss.
- Benutzerfreundlich – Die Serie B100 ist voller benutzerfreundlicher Merkmale, die bei anderen Herstellern fehlen (z. B. DECT, USB, Analog und SIP, Konferenzführer, Anschluss für Verstärkeranlage, Anschluss für Funkkopfhörer).
- Führende SIP-Technik – B179 (ein Modell der Serie B100) ist ein SIP-basiertes Modell, mit dem Sie Ihr Telefonnetz kostengünstiger und effizienter nutzen.

In diesem Abschnitt werden Ausstattungsmerkmale, Funktionen, Zubehör, kompatible Plattformen und die Länder vorgestellt, für die die jeweiligen Modelle hinsichtlich Typzulassung und Lokalisierung geeignet sind. Außerdem vergleichen wir die Ausstattungsmerkmale aller im Konferenztelefon-Sortiment von Avaya enthaltenen Modelle.

Die Konferenztelefone der Serie Avaya B100 sind hochwertige und benutzerfreundliche Kommunikationslösungen für Unternehmen aller Größen. Die Konferenztelefone der Serie Avaya B100 vereinen herausragende Tonqualität mit der preisgekrönten Audiotechnik „OmniSound®“. Die breite Modellauswahl mit Optionen für niedrige Bandbreite und Plug & Play deckt kostengünstig die Anforderungen unterschiedlichster Benutzergruppen ab.

Das schnittige Design und die cleveren Produktivitätsfunktionen machen die Modelle der Serie B100 zur idealen Wahl für Unternehmen, die der bestehenden Infrastruktur Endpunkte hinzufügen möchten oder ein neues Netzwerk einrichten. Die Konferenztelefone eignen sich für geplante Besprechungen und Schulungen genauso wie für spontan angesetzte Konferenzen mit Teilnehmern aus Niederlassungen weltweit und Telearbeitern.

Kristallklarer Klang: Die Audiotechnik „OmniSound®“ garantiert, dass der Ton bei Besprechungen klar verständlich und verzögerungsfrei übertragen wird. Dank Vollduplex ist gleichzeitiges Senden und Empfangen ohne abgeschnittene Wörter möglich. 360°-Surround-Sound und leistungsfähige Lautsprecher optimieren die Erfassung und Ausstrahlung des Tons. Die Geräuschunterdrückung filtert statisches Hintergrundrauschen heraus. Die Einstellung der gewünschten Tonfrequenz erfolgt mit dem Equalizer.

Unkompliziertes Plug & Play: Die Konferenztelefone der Serie Avaya B100 lassen sich schnell und einfach anschließen. Der Konferenzführer für Konferenzgespräche und das Telefonbuch für die Speicherung wichtiger Kontakte sind im Lieferumfang enthalten.

Flexibler und produktiver: Die Konferenztelefone der Serie Avaya B100 ergänzen bestehende Lösungen und können problemlos anderweitig eingesetzt werden, wenn das Unternehmen wächst oder sich andere Anforderungen ergeben. Diese Audiokonferenz-Lösungen bringen mehr Qualität in Ihre Webkonferenzen, Videokonferenzen und sonstigen Kommunikationsumgebungen.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Das Avaya B149 ist eine hervorragende Wahl für alle, die Telefonkonferenzen mit höchster Tonqualität halten möchten. Das Avaya B149 ist mit der patentierten Avaya-Audiotechnik OmniSound® 2.0 für kristallklaren Klang ausgestattet. Speichern Sie Ihre Kontakte im Telefonbuch, und richten Sie mit Hilfe des Konferenzführers Konferenzgespräche ein, oder rufen Sie vorher einprogrammierte Gruppen an. Die integrierte Aufzeichnungsfunktion im Avaya B149 ermöglicht die Aufzeichnung von Anrufen auf einer SD-Speicherkarte. Das moderne Design des Avaya B149 ist eine willkommene Bereicherung jedes Konferenzzimmers. Es ist auch größeren Umgebungen gewachsen. Bei Bedarf schließen Sie die optionalen Erweiterungsmikrofone an. Halten Sie produktive Telefonkonferenzen, die Zeit sparen, die Umwelt schonen und Ihr Reisekostenbudget. Die Vorteile des Avaya B149 im Überblick:

- OmniSound® 2.0
- Analoganschluss
- Anrufaufzeichnung auf SD-Karte
- Mit Mikrofonen erweiterbar
- Telefonbuch
- Konferenzführer

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Das Avaya B159 ist voller praktischer Funktionen und wurde für flexible Performance entwickelt. Sie können Ihre Gespräche auf SD-Speicherkarten aufzeichnen. Im Leitungsmodus können Sie zwischen drei Verbindungstechniken (analog, Mobiltelefon, USB) wechseln und diese miteinander kombinieren. Der Konferenzführer unterstützt Sie, wenn Sie mehrere Personen anrufen. Er hilft Ihnen auch beim Speichern von Anrufgruppen. Das ist sehr hilfreich, wenn Sie die gleiche Gruppe regelmäßig anrufen. Das Avaya B159 ist auch in größeren Einsatzszenarien ideal. Bei Bedarf schließen Sie einfach Erweiterungsmikrofone, einen Funkkopfhörer oder eine Verstärkeranlage an. Selbstverständlich ist die Tonqualität des Avaya B159 herausragend. Dahinter steht eine brandneue Generation von OmniSound® 2.0, die von Avaya entwickelte Audiotechnik für kristallklaren Klang. Und schließlich zeichnet sich das Avaya B159 durch ein unverkennbares skandinavisches Design aus, das jeden Konferenztisch aufwertet. Die Vorteile des Avaya B159 im Überblick:

- OmniSound® 2.0
- Analoganschluss
- Anschlussmöglichkeit DECT-/Mobiltelefone
- USB-Anschluss
- Anschluss für Funkkopfhörer
- Mit Mikrofonen erweiterbar
- Anrufaufzeichnung auf SD-Karte
- Verstärkeranlage anschließbar
- Leitungsauswahl
- Telefonbuch
- Konferenzführer
- Integrierte Bridge

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Das Avaya B179 ist ein flexibles SIP-basiertes Konferenztelefon. Es ist ideal für Unternehmen, die IP-Sprachservices nutzen. Hinter dem klaren natürlichen Klang steht OmniSound® 2.0, die patentierte Breitband-Audiotechnik von Avaya. Die intelligenten Funktionen im eleganten Avaya B179 ermöglichen effizientere Konferenzgespräche. Ein paar einfache Tastendrucke genügen, und der Konferenzführer ruft vorher einprogrammierte Gruppen an. Über die Web-Oberfläche importieren und exportieren Sie Kontakte einfach und bequem. Mit der Funktion für das persönliche Benutzerprofil erstellen Sie Ihr eigenes Telefonbuch. Das Avaya B179 ist ideal für große Konferenzzimmer (bis 30 qm). Es eignet sich aber auch für größere Konferenzen. Angeschlossen werden können Erweiterungsmikrofone, Funkkopfhörer und eine Verstärkeranlage. Mit Avaya B179 hat Ihr Unternehmen ein Konferenztelefon, das die Vorteile von IP-Sprachservices mit innovativen neuen Funktionen verbindet. Die Vorteile des Avaya B179 im Überblick:

- OmniSound® 2.0
- SIP-basiert
- 5er-Konferenzen
- Anrufaufzeichnung auf SD-Karte
- Integrierte Bridge
- Mit Mikrofonen erweiterbar
- Anschluss für Funkkopfhörer
- Telefonbuch
- Konferenzführer
- Verstärkeranlage anschließbar
- Web-basierte Konfiguration für Import/Export von Kontakten und Einstellungen
- PoE (Power over Ethernet)
- Unter IP Office 8.0 unterstützt das B179 HD-Anrufe (Sprachkomprimierung mit G.722)

Das B179 wird ab IP Office R 7.0 unterstützt. Um das Konferenztelefon B179 an IP Office anzuschließen, ist die IP Endpoint-Lizenz von Avaya erforderlich. (Eine IP Endpoint-Lizenz eines Drittanbieters für das B179 ist unter IP Office nicht erforderlich.)

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

B100 - Zubehör

Dieser Abschnitt enthält eine Zusammenstellung von Zubehör und kompatiblen Modellen. Weitere Angaben zu Materialcode und Preisen entnehmen Sie den gleichnamigen Dokumentationsabschnitten.
Einige Zubehörteile werden in allen drei Modellen bereits mitgeliefert. Im Lieferumfang enthalten:

- B179: Telefon, Netzadapter 14 VDC, Stromkabel, Ethernetkabel, SD-Speicherkarte (2 GB)
- B159: Telefon, Netzadapter 14 VDC, Strom-/Analogsignalkabel, SD-Speicherkarte (2 GB)
- B149: Telefon, Netzadapter 14 VDC, Strom-/Analogsignalkabel

Im nachfolgenden Abschnitt wird erläutert, welche Aufgabe die Zubehörteile für das B100 in unterschiedlichen Situationen erfüllen:

- Stromkabel (Materialcode 700501551) vs. Verlängerungskabel (Materialcode 700501542): Das Stromkabel (7,5 m) ist für alle drei Modelle geeignet. Es verbindet den Netzadapter mit dem Telefon. Durch Anfügen des Verlängerungskabel wird eine Kabellänge von 15 m erreicht. Das Verlängerungskabel verbindet allerdings den Netzadapter nicht direkt mit dem Telefon. Dafür ist das Stromkabel erforderlich.
- Strom-/Analogsignalkabel (Materialcode 700501541) vs. Verlängerungskabel für Strom-/ Analogsignalkabel (Materialcode 700501543): Diese Kabel sind nur für die Modelle B149 und B159 geeignet. Das Stromkabel und das Analogsignalkabel sind aneinandergefügt. Die Verbindung zwischen dem Netzadapter, dem RJ11-Port und dem Telefon wird mit dem Strom-/Analogsignalkabel hergestellt. Mit dem Verlängerungskabel für das Strom-/Analogsignalkabel wird die doppelte Kabellänge erzielt. Verlängerungskabel und Analogtelefon, 7,5 m, EIJA-5320 Klasse IV und 6/2. Verlängerungsadapter inklusive.
- Diverse Mobiltelefonkabel: Mit diesen Mobiltelefonkabeln verbinden Sie Ihr Mobiltelefon mit dem Konferenztelefon. Das Konferenztelefon wird dadurch zum Lautsprecher, und Sie können andere Anwesende mithören lassen.
- USB-Kabel für PC-Verbindung (Materialcode 700501544): Mit dem USB-Kabel schließen Sie das Telefon an den PC an. Anschließend können Sie VoIP-Anrufe tätigen.

Schnittstelle für Verstärkeranlage (Materialcode 700501537): Für den Anschluss an externe Lautsprecher und Mikrofonsysteme (Verstärkeranlage). Stecker: RACK in/out. Verbindungskabel 2,5 m.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Funktionsvergleich Serie B100

Die Serie B100 wird zusammen mit den aktuellen Konferenztelefonen von Avaya (1692 und 2033) angeboten. Damit kann Avaya jetzt für kleine und große Unternehmen ein komplettes Konferenztelefonsortiment für unterschiedliche Protokolle (SIP, Analog, H323 und UNIStim) anbieten. Das SIP-Konferenztelefon Avaya B179 ist ein Konferenztelefon mit Avaya Aura SIP-Architektur und füllt damit eine Lücke im Angebot von Avaya.

In der nachfolgenden Tabelle werden die Konferenztelefone der Serie B100 gegenübergestellt.

	B149	B159	B179
Materialcode	700501533	700501530	700501532
EINSATZGEBIET			
Großer Konferenzraum		Ja	Ja
Mittelgroßer Konferenzraum	Ja	Ja	Ja
Anz. Benutzer/Fläche	max. 10/30 m2	max. 10/30 m2	max. 10/30 m2
Anz. Benutzer bei Verwendung von Erweiterungsmikrofonen/ Fläche	max. 16/70 m2	max. 16/70 m2	max. 16/70 m2
Anz. Benutzer an Verstärker angeschlossen		Mehr als 16	Mehr als 16
VERBINDUNGSLEITUNG			
Protokoll	Analog	Analog	SIP
Mobiltelefon und Schnurlostelefon		Ja	
Computer (VoIP)		Ja	
AUSSTATTUNGSMERKMALE			
Soundtechnik	OmniSound® 2.0	OmniSound® 2.0	OmniSound® 2.0
Power over Ethernet			Ja
USB-Port für Anschluss an Computer		Ja	
Tastenfeld	Ja	Ja	Ja
Display	128 x 64 Pixel	128 x 64 Pixel	128 x 64 Pixel
MENÜ mit Telefonbuch, Sprachauswahl, Anrufdauer usw.	Ja	Ja	Ja
Datum/Zeit	Ja	Ja	Ja
Anrufaufzeichnung auf SD-Karte	Ja	Ja	Ja
Telefonbuch (Anz. Benutzerprofile)	Ja (1)	Ja (1)	Ja (4)
Konferenzführer	Ja	Ja	Ja
Leitungsauswahl mit Bridge-Funktion	Ja	Ja	
Anschluss für Funkkopfhörer		Ja	Ja
OPTIONALES ZUBEHÖR			
Erweiterungsmikrofone	Ja	Ja	Ja
Kabel für GSM/DECT-Verbindung		Ja	
Schnittstelle für Verstärkeranlage		Ja	Ja

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Digitaltelefone 9504 und 9508

Im Zuge fortgesetzter Designinnovation bietet Avaya zwei neue papierlose Digitalgeräte in der gleichen Designlinie wie die Telefone der Serie 9600 an:
Diese Telefone liefern all die grundlegenden Werte der Digitalgeräte der Serie 5400; darüber hinaus werden Neuerungen beispielsweise in den folgenden Bereichen eingebracht: Displays mit Hintergrundbeleuchtung für einfache Lesbarkeit und Full-Duplex Freisprecheinrichtung auch für digitale Geräte (nur 9508).

Die Zweitasten-Modelle 9504 und 9508 bieten mit ihren zweifarbigen Tasten zu beiden Seiten neben dem Grafikdisplay eine traditionelle Benutzererfahrung. Sie eignen sich ideal für den Kunden, der den Übergang von einer traditionellen digitalen Umgebung vollzieht und zu IP unter minimalen Veränderungen überzugehen wünscht. Auch auf den eher traditionellen Benutzer abzielend sind diese Modelle für den täglichen Benutzer geeignet, der Sprache als ein Element seiner Geschäftskommunikation gebraucht, aber nicht als ein Power User berücksichtigt wird.

Die Modelle 9504 und 9508 haben 4 bzw. 8 um das Display angeordnete Tasten, 2 bzw. 4 davon auf der linken und 2 bzw. 4 auf der rechten Seite. Vom Benutzer wird festgelegt, ob die Informationen in einer einzelnen Spalte mit zwei/vier Zeilen oder in zwei Spalten mit zwei/vier Zeilen angezeigt werden. Im Zweispalten-Modus können auf einer Zeile in jeder Spalte etwa 13 Zeichen dargestellt werden. Die genaue Anzahl ist von der Sprache und den Zeichen abhängig, weil die Schriftart Zeichen variabler Breite umfasst.

Als Digitaltelefone bieten die neuen Geräte eine überragende Energieeffizienz. Sie werden vollständig von IP Office gespeist, wenn

Das 9508 umfasst Unterstützung für ein neues 2 x 12-Tasten-Modul, auf dem Funktionen, Schnellwahl sowie gemeinsame oder einzelne Anrufpräsentationen programmiert werden können. Mit diesen Schreibtischtelefonen können maximal 3 Tastenmodule verbunden werden. Bitte beachten Sie, dass für den Anschluss eines BM12 ein separates Netzgerät erforderlich ist.

Jedes Modell umfasst auch einen One-Touch-Zugriff auf Schlüsselanwendungen, wie Kontakte, Verlauf (zuvor Anrufprotokoll) und Home (zuvor Menü). Der One-Touch-Zugriff auf diese Kernanwendungen vereinfacht die Benutzererfahrung und erspart das Navigieren durch Menüs beim Zugriff auf die am häufigsten benutzten Funktionen.

Damit nicht genug, wenn sie mit IP Office verbunden sind, bieten diese Telefone den Zugriff auf fortgeschrittene IP Office Funktionen, wie Visual Voice, das IP Office Feature Menü oder den zentralen Speicher für das Anrufprotokoll, Systemverzeichnis und Personalverzeichnis. Dadurch bieten sie die uneingeschränkte Unterstützung für die Hotdesking-Funktionen von IP Office.

Das 9504 hat ein vierzeiliges Schwarzweiß-Display mit Hintergrundbeleuchtung, während das 9508 dasselbe hintergrundbeleuchtete achtzeilige Schwarzweiß-Display hat, wie die Version 9608 IP.

Diese Modelle unterstützen einen Zwei-Positionen-Ständer bei ca. 40 und 60 Grad. Das Display ist wie auch bei den anderen IP-Schreibtischtelefonen der Serie 9600 nicht verstellbar. Die 9504 und 9508 unterstützen keine abnehmbaren Oberschalen.

9504

9508

Produktübersicht:

	9504	9508
Physikalische Tasten	4	8
Administrierbare Tasten (3 Seiten)	12	24
Anzahl der Displayzeilen	4	8

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Display (nicht verstellbar)	Vierzeilig.	3,8 Zoll / 9,7 cm
Softkeys	4	4
Zwei-Positionen-Ständer	Ja	Ja
Lautsprecher/ Freisprecheinrichtung	Ja	Ja. Full-Duplex Freisprecheinrichtung auf DSP-Basis
Programmtasten	Kontakte, Home, Verlauf, Nachricht, Telefon	Kontakte, Home, Verlauf, Nachricht, Telefon
Andere Tasten	Lautstärke, Stummschaltung, Headset, Lautsprecher	Lautstärke, Stummschaltung, Headset, Lautsprecher
5-Wege Navigationscluster	Ja	Ja
Benutzerdefinierte Oberschale	Nein	Nein
Maximum Tastenmodule (2 x 12)	Keine	3

Bitte beachten Sie, dass die Telefone der Serien 9600 und 9500 nur auf IP Office IP500 und IP500 V2 Hardware unterstützt werden.

	IP Office (IP500/IP500 V2)	Communication Manager
9504	✓	✗
9508	✓	✗

Hinweis: Eine zweite Version dieser Digitaltelefone ist für die Einführung mit Communication Manager zu einem späteren Zeitpunkt geplant.

Merkmale und Funktionen:

- Display: 9508: Schwarzweiß-Display mit Hintergrundbeleuchtung– 3,2 Zoll x 2,2 Zoll (8,2 cm x 5,5 cm); 9504: Schwarzweiß-Display mit Hintergrundbeleuchtung – 4 Zeilen mit je 24 Zeichen

  Festprogrammierte Funktionstasten: 10 plus die Taste des Vierwege-Navigations-Clusters

  - Lautstärke erhöhen/verringern (separate Lautstärkepegel für Hörer, Lautsprecher und Anrufton), Taste für Stummschaltung (LED), Lautsprechertaste (LED), Headset-Taste (LED).
  - Avaya Menü-Taste (Browser, Zugang zu Optionen und Einstellungen), Taste zur Telefonieanwendung – zur Rückkehr zum Haupttelefonbildschirm
  - Taste Kontakte, Taste Verlauf (Anrufprotokoll) (LED), Schnellzugriff-Taste für Voicemail-Nachrichten (Sprachnachrichten) mit LED und in der Ecke befindlicher Nachrichtenindikator.
- Programmierbare/kontextbezogene Tasten:
  - 9508: 24 – 3 umschaltbare Displayseiten, die den 8 physischen Display-Tasten entsprechen. Alle 8 Tasten mit dualer LED-Anzeige
  - 9504: 12 – in 3 wechselbaren Displayseiten von 4, passend zu den 4 physikalischen Displaytasten. Alle 4 Tasten mit dualer LED-Anzeige
  - 4 kontextbezogene Softtasten. Kontextabhängige Zuweisung zu Funktionen wie Halten, Weiterleiten, Konferenz usw.
- Tastenbeschriftung: Für die festprogrammierten Funktionstasten werden Symbole und Text verwendet.
- Freisprechanlage: Full-Duplex Freisprecheinrichtung (9508), Zweiwege-Freisprecheinrichtung (9504)
- Hörgerät-kompatibel: Ja.
- Anzeige „Nachricht wartet“: Ja – auch als eine akustische Anrufalarm-Anzeige verwendbar.
- Personalisierte Ruftöne: Ja – 8 (traditionell Avaya)
- Headset-Buchse: Ja. Unterstützung für Bluetooth und DECT Headset (mit Adapter)
- Integrierte Anwendungen:

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

- Zentralisierte Anrufliste und Kontaktapplikation mit vollständiger Transparenz zwischen 9600-Telefonen, 1408/1416/1608/1616-Telefonen und Avaya one-X™ Portal for IP Office.
- Kontaktverzeichnis (bis zu 100 Einträge) und Anrufprotokoll (Entgangen, Ankommend, Abgehend, bis zu 30 Anrufe). Bitte beachten Sie, dass die Sprachwahlfunktion der 9600 Telefone auf Communication für IP Office nicht verfügbar ist.
- Zugriff auf das Firmenverzeichnis und Visual Voice Anwendungen auf IP Office.

- Aktualisierbare Firmware: Ja.
- Erweiterung:. Ja. Unterstützung von bis zu drei BM12-Tasten (zwei 12-Tasten pro Modul, insgesamt max. 64 verfügbare Tasten) (nur 9508). Bei Verbindung des BM12 mit dem Telefon ist ein separates Netzgerät erforderlich, weil die digitale Leitung nicht in der Lage ist, Telefon und Tastenmodul zu speisen.
- Farbe: Grau.
- Montage: Schreibtisch- oder wandmontierbar.
- Verstellbarer Tischhalter: Ja, Zwei-Positionen-Ständer, ca. 40°- und 60°-Winkel

Tastenmodul 12 für 9508, 9608, 9641

Das Portfolio wird derzeit durch ein neues Tastenmodul ergänzt. Das 2 x 12 Tastenmodul bietet zweifarbige LEDs/Tasten, die auf 12 Zeilen des Grafikdisplays ausgerichtet sind. Es umfasst zwei Seiten mit jeweils 12 Tasten und einem Nach-links- oder Nach-rechts-Pfeil, um anzuzeigen, welche Seite derzeit nicht sichtbar ist. Wenn beide Seiten programmiert sind, stehen dem Benutzer insgesamt 24 Tasten zur Verfügung.

Das 12-Tastenmodul umfasst auch eine neue Schnellbeschriftungs-Funktionstaste unter dem Display.
Drei 12-Tasten-Module können gleichzeitig an einem der neuen 9600 IP Deskphones (mit Ausnahme des 9621G) als auch am Digitaltelefon 9508 angeschlossen sein. Dieses Tastenmodul wird mit demselben Zwei-Positionen-Ständer geliefert wie das 9508/9608.

Kompatibilität mit:	Es können bis zu drei Module angeschlossen werden
9608	✓
9611	✓
9621	✗
9641	✓
9504	✗
9508	✓

- Programmierbare/kontextbezogene Tasten:
  - Zugriff auf 24 administrierbare Tasten/Funktionen

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

- 12 physikalische Tasten mit LCD-Etiketten und dualer LED
- Schnellbeschriftungstaste plus links/rechts Seitentaste

- Farbe: Grau.

  Hinweis: Für die Benutzung des 9508 ist ein separates Netzgerät zur Stromversorgung des Moduls erforderlich.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

IP-Telefone Serie 1600 und Digitaltelefone Serie 1400

Avaya one-X ist ein Portfolio von Kommunikationslösungen zur Bereitstellung eines leistungsfähigen und konsistenten Kommunikationserlebnisses für den Endbenutzer – über eine Vielzahl unterschiedlicher Geräte und Schnittstellen. Avaya one-X Lösungen bieten den Intelligent Access auf Intelligent Communications für eine höhere Produktivität und einen größeren Wettbewerbsvorteil.

Avaya one-X Deskphone Value Edition, auch unter dem Begriff IP-Telefone der Serie 1600 geläufig, ist eine Familie preiswerter IP-Telefone, die speziell auf die Ansprüche der klein- und mittelständischen Geschäftskunden abgestimmt sind.

Für die Benutzer einer digitalen Lösung bieten die Digitaltelefone der Serie 1400 dieselbe Funktionalität und eine gleich hohe Kommunikationserfahrung in Form einer Reihe von digitalen Telefonen, die dem Kunden die Möglichkeit offen lassen, die richtige Lösung unabhängig von der Verbindungsart selbst auszuwählen.

Mit IP Office Release 6 wurde die 1600er Produktlinie durch die Serie 1600-I weiter optimiert: Diese Telefone zeichnen sich durch ein einfacher zu lesendes grafisches Display mit weißer Hintergrundbeleuchtung aus, das den Displays der Serie 1400 entspricht.

Ausgelegt auf die Zuverlässigkeit, die man von einem Avaya Gerät erwartet, bestechen die Telefone der one-X Deskphone Value Edition durch kritische Funktionen und Merkmale, die in solch preiswerten Modellen nicht häufig zu finden sind.

Die Telefonserien 1400/1600 umfassen drei Modelle für die verschiedenen Ansprüche der Benutzer:

- Das 1403/1603-Telefon wurde für Walk Up-Benutzer und grundlegende Everyday-Benutzer entwickelt. Typische Szenarien für die gelegentliche Benutzung des 1403/1603 sind Büros, Lagerräume, Empfangsräume oder mit einem Telefon ausgestattete Anlaufstellen. Meist sind es Besucher des Gebäudes, Beschäftigte oder sogar Kunden, die ein Telefon mit einer einfachen, vertrauten Benutzerschnittstelle brauchen. Die Serie 1603 steht in zwei Ausführungen im Angebot: Das 1603, ein grundlegendes Telefon ohne Ethernet-Switch für Orte, an denen kein PC mit dem Telefon verbunden ist, typischerweise für Walk Up-Benutzer, sowie das 1603 SW mit einem grundlegenden Ethernet-Switch zum Anschluss zusätzlicher Komponenten an das Telefon, das gut für den grundlegenden Everyday-Benutzer geeignet ist.
- Das Avaya IP-Telefon 1408/1608 wurde für den Anwendertyp "Everyday" entwickelt. Everyday-Benutzer nutzen in der Regel mehrere Formen der Kommunikation – einschließlich Sprache und E-Mail. Obwohl diese Benutzer ein qualitativ hochwertiges Telefon benötigen, bearbeiten sie nur selten mehrere Anrufe zur gleichen Zeit. Arbeiter in Großraumbüros und Verkaufsmitarbeiter sind Beispiele für Everyday-Benutzer, denen mit dem 1408/1608 ein produktivitätssteigerndes Telefon zur Verfügung steht.
- Das Avaya IP-Telefon 1416/1616 wurde für Benutzer im Empfangs-/Sekretariatsbereich entwickelt. Empfangs- und Sekretariatspersonal sowie Manager sind Beispiele für diesen Anwendertyp. Hierbei handelt es sich um Personen, die im Laufe eines typischen Arbeitstags eingehende Anrufe entgegennehmen, Kunden an unterschiedliche Abteilungen oder Nebenstellen vermitteln und mehrere Leitungspräsentationen überwachen. Für diese Art von Benutzer bietet das 1416/1616 die meisten Leitungs-/Funktions-/Kurzwahl-One-Touch-Tasten, ohne dass man Bildschirmlisten durchblättern muss.

Die Telefone der Serien 1400 und 1600 bestechen durch eine beständige Designlinie und ihr auf die Tasten fokussiertes Layout. Durch ihre praktische Funktionalität, wie schneller Zugriff auf alle benötigten Funktionen (z.B. Halten, Weiterleitung und Konferenz) und einfach ablesbares Display mit Hintergrundbeleuchtung, als auch aufgrund ihres attraktiven Designs sind sie eine wichtige Bereicherung des Avaya Telefonportfolios für den klein- und mittelständischen Markt.

Die Funktionstasten aller Telefone sind mit transparenten Papieretiketten gekennzeichnet. Auf den Phones 1408/1608 und 1416/1616 sind die Features auch über eine auf dem Bildschirm angezeigte Funktionsliste abrufbar, wodurch die Auswahl der Funktionen und Leitungspräsentationen einfach ist, selbst beim Hotdesking zu einem anderen Telefon.

Für die Telefone sind komplette Zubehörsets erhältlich, wie preisgünstige Stromversorgungen, leicht zu handhabende Papieretiketten und Ersatzteile. Weitere Informationen über Optionen zur Stromversorgung für IP-Telefone der Serie 1600 entnehmen Sie bitte dem Abschnitt Stromversorgungsoptionen für IP-Telefone 120.

Kostenlose DESI-Drucksoftware zur einfachen und effizienten Etikettenerstellung ist von http://support.avaya.com erhältlich (auf der Seite der 1600-Telefonserie). Sie kann zum Drucken von richtig formatierten Etiketten auf Normalpapier oder auf den erhältlichen DESI-Etiketten benutzt werden. Es ist auch möglich, ein PDF-Dokument der richtigen Formatierung herunterzuladen. Darüber hinaus kann man Etiketten im richtigen Format direkt über den IP Office Manager drucken.

Für Telefone der Serie 1600, die Gigabit-Ethernet-Support erfordern, ist ein Gigabit-Ethernet-Adapter (10/100/1000 Mbit/s) erhältlich, der das Phone und einen zugehörigen Laptop/PC miteinander verbindet.

Hinweis: Telefone der Serie 1600 werden ohne Ethernetkabel geliefert. Falls Sie ein Kabel benötigen, bestellen Sie es bitte separat mit der entsprechenden Länge.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

1603 und 1603SW IP-Telefon 1403 Digitaletelefon

Dieses Telefon eignet sich am besten für den Adhoc-Benutzer mit einfachen Anforderungen an ein Telefon.

Kompatibilität mit:	IP Office	Communication Manager
1603	✓	✓
1603 SW	✓	✓
1603-I	✓ (R5 und später)	✓
1603SW-I	✓ (R5 und später)	✓
1403	✓	✗

Für die Serie 1600 sind derzeit nur die Modelle 1603-I/603SW-I mit einem verbesserten Display erhältlich.

Das Avaya 1403/1603 unterstützt 3 Leitungspräsentationen. Duale LEDs (rot und grün) an allen Tasten teilen dem Benutzer den aktuellen Status exakt mit. Das 1403/1603 umfasst verschiedene festprogrammierte Funktionstasten für herkömmliche Telefonfunktionen, wie z.B. Konferenz, Weiterleitung, Trennen, Halten und Stummschaltung. Darüber hinaus sind die Modelle 1403/1603 mit einer 2-Wege-Freisprecheinrichtung ausgestattet. Das dreizeilige Display der 1403/1603 (zwei Zeilen x 16 Zeichen) ist hintergrundbeleuchtet, sodass es sich unter beliebigen Lichtverhältnissen einfach ablesen lässt.

Die Merkmale und Funktionen des 1603 SW entsprechen denen des Modells 1603, das 1603 SW verfügt aber darüber hinaus über einen sekundären Ethernet-Anschluss und zielt deshalb auf den Basic Everyday User ab.

Die Funktionalität der neu eingeführten 1603-I/1603SW-I entspricht derjenigen der 1603/1603SW, erstere haben aber ein höherwertiges grafisches Display mit weißer Hintergrundbeleuchtung (identisch mit dem Display des digitalen Modells 1403).

Merkmale und Funktionen:

- Display/Gehäuse:
  - Anzeige mit Hintergrundbeleuchtung – 2 Zeilen mit je 16 Zeichen. Grüne Displaybeleuchtung am 1603/1603-SW, weiße Displaybeleuchtung an den 1603-I, 1603SW-I, 1403.
  - Umkehrbarer Keilständer zur Schreibtisch- oder Wandmontage.
- Festprogrammierte Tasten: 10.
  - Lautstärke erhöhen/verringern (separate Lautstärkepegel für Hörer, Lautsprecher und Anrufton), Taste für Stummschaltung, Lautsprechertaste.
  - Avaya Menütaste (Zugriff auf Optionen und Einstellungen)
  - Taste „Halten“, Konferenztaste, Taste „Weiterleitung“, Taste „Trennen“, Taste „Wahlwiederholung“.
- Programmierbare/kontextbezogene Tasten: 3.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

- 3 Leitungspräsentations-/Funktionstasten – mit dualen LEDs (rot, grün) und Papieretiketten (Druckwerkzeug ist erhältlich)

- Tastenbeschriftung: Für die festprogrammierten Funktionstasten werden Symbole und Text verwendet.
- Lautsprecher: Zweiwege-Freisprecheinrichtung und Mikrofon.
- Hörgerät-kompatibel: Ja – das ergonomische, Hörgerät-kompatible Handgerät unterstützt auch den TTY Akustikkoppler.
- Anzeige „Nachricht wartet“: Ja – auch als eine akustische Anrufalarm-Anzeige verwendbar.
- Personalisierte Ruftöne: Ja – 8.
- Headset-Buchse: Nein.
- Aktualisierbare Firmware: Ja.
- Erweiterung: Keine.
- Farbe: Schwarz.
- Montage: Schreibtisch- oder wandmontierbar.

Anforderungen für 1403:

- Ανσχηλυσσ αν: Διγιταλ Στατιον (ΔΣ–Ανσχηλυσσ).
- Στρομωερσοργυνγ: ζομ Τελεφονσψστεμ.

Anforderungen für die IP-Schnittstelle: (1603, 1603SW, 1603-I, 1603SW-I)

- Stromversorgung: Optionaler IEEE 802.3af Power over Ethernet (PoE) Adapter (Klasse 2) oder optionale lokale Stromversorgung mit Wanddübel.
- Codecs/Audio: G.711, G.729a/b, dynamischer Jitter-Puffer, Echo-Unterdrückung, Comfort Noise, automatische Verstärkungsregelung.
- QoS-Optionen: UDP-Portanwahl, DiffServ und 802.1p/q (VLAN).
- SNMP-Unterstützung: Ja.
- IP-Adresszuordnung: Statische oder dynamische IP-Adresszuordnung.
- Ethernet-Anschlüsse: 1603 - Einzelne Ethernet (10/100) Leitungsschnittstelle Unterstützung des optionalen Gigabit-Ethernet-Adapters.
- Ethernet-Anschlüsse: 1603 SW Ethernet (10/100) Leitungsschnittstelle mit einem sekundären 10/100-Port für damit verwendete Laptops oder PCs mit VLAN-Trennung Unterstützung des optionalen Gigabit Ethernet-Adapters.
    - Gut geeignet für den täglichen Gebrauch, wo in der Regel kleinere Dateien übertragen werden (Web, E-Mail-Dateianlagen) oder für weniger anspruchsvolle(n) Datenübertragungsanwendungen/-gebrauch (dadurch weniger sensibel gegenüber Datenübertragungsdauer).
    - Für die Verarbeitung von sehr anspruchvollem Datenverkehr mit großen Beträgen kleiner Pakete empfehlen wir das Modell 1616, das einen Hochgeschwindigkeits-Datendurchsatz bietet.

Sprachsupport:

- 1403/1603: Unterstützt die folgenden Sprachen: Englisch, Französisch, Spanisch, Deutsch, Italienisch, Niederländisch, Portugiesisch und Russisch (Englisch und 4 andere Sprachen auf einmal im Telefon).

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

1608 IP-Telefon 1408 Digitaletelefon

Dieses Telefon eignet sich am besten für den Everyday-Benutzer.

Kompatibilität mit:	IP Office	Communication Manager
1608	✓	✓
1608-I	✓ (R5 und darüber)	✓
1408	✓	✓ (in der Zukunft)

Für die Serie 1600 ist derzeit nur das Modell 1608-I mit einem verbesserten Display erhältlich.

Das Avaya 1408/1608 unterstützt 8 Leitungspräsentationen / Funktionstasten. Duale LEDs (rot und grün) an allen Tasten teilen dem Benutzer den aktuellen Status exakt mit. Das 1408/1608 umfasst verschiedene festprogrammierte Funktionstasten für herkömmliche Telefonfunktionen, wie z.B. Konferenz, Weiterleitung, Trennen, Halten und Stummschaltung. Darüber hinaus sind die Modelle 1408/1608 mit einer qualitativ hochwertigen Zweiwege-Freisprecheinrichtung ausgestattet, und sie unterstützen die verschiedensten Avaya Kopfhörer (mit Kabel und schnurlos) über ihren integrierten Kopfhöreranschluss.

Das 1408/1608 umfasst eine kontextabhängige Benutzerschnittstelle zusammen mit drei Soft-Tasten und einem Vierwege-Navigations-Cluster – ideal zum Durchsuchen der lokalen Kontaktliste oder Anrufprotokolle. Das dreizeilige Display der 1408/1608 (24 Zeichen pro Zeile) ist hintergrundbeleuchtet, sodass es sich unter beliebigen Lichtverhältnissen einfach ablesen lässt.

Die Funktionalität des neu eingeführten 1608-I entspricht der des 1608, das 1608-I hat aber ein höherwertiges grafisches Display mit weißer Hintergrundbeleuchtung (identisch mit dem Display des digitalen Modells 1416).

Merkmale und Funktionen:

- Display/Gehäuse:
  - Anzeige mit Hintergrundbeleuchtung – 3 Zeilen mit je 24 Zeichen. Grüne Displaybeleuchtung am 1608, weiße Displaybeleuchtung an den 1608-I und 1408.
  - Zweistellungs-Flipständer.
- Festprogrammierte Tasten: 15 plus die Taste des Vierwege-Navigations-Clusters
  - Lautstärke erhöhen/verringern (separate Lautstärkepegel für Hörer, Lautsprecher und Anrufton), Taste für Stummschaltung, Lautsprechertaste, Headset-Taste.
  - Avaya Menü-Taste (Zugang zu Optionen und Einstellungen), Taste zur Telefonieanwendung – zur Rückkehr zum Haupttelefonbildschirm
  - Taste „Halten“, Konferenztaste, Taste „Weiterleitung“, Taste „Trennen“.
  - Taste „Kontakte“, Taste „Anrufprotokoll“, Taste „Wahlwiederholung“, Schnellzugriff-Taste für Voicemail-Nachrichten (Sprachnachrichten).
- Programmierbare/kontextbezogene Tasten: 11.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

- 8 Leitungspräsentations-/Funktionstasten – mit dualen LEDs (rot, grün) und Papieretiketten (Druckwerkzeug ist erhältlich) Hinweis: An einem typischen Gerät sind die ersten 3 Tasten für Standard-Anrufpräsentationen reserviert; für den Standardbetrieb sind mindestens 2 Tasten für Anrufpräsentation erforderlich.
- Drei kontextbezogene Softtasten.

- Tastenbeschriftung: Symbole und Text für feste Funktionstasten
- Menü „Funktionen“: Menü „Mobiltelefonstil“ mit Zugriff auf die am häufigsten benutzten Funktionen, wie Anrufweiterleitung, Anruf parken, Einstellungen etc. Bildschirm-Statusanzeige für aktivierte Funktionen, wie z.B. Anrufweiterleitung.
- Freisprechanlage: Hochwertige Zweiwege-Freisprecheinrichtung und Mikrofon.
- Hörgerät-kompatibel: Ja – das ergonomische, Hörgerät-kompatible Handgerät unterstützt auch den TTY Akustikkoppler.
- Anzeige „Nachricht wartet“: Ja – auch als eine akustische Anrufalarm-Anzeige verwendbar.
- Personalisierte Ruftöne: Ja – 8.
- Headset-Buchse: Ja.
- Integrierte Anwendungen:
  - Zentralisierte Anrufliste und Kontaktapplikation mit vollständiger Transparenz zwischen den 1408/1608/1416/1616-Telefonen, 9600-Telefonen und Avaya one-X™ Portal for IP Office.
  - Kontaktverzeichnis (bis zu 100 Einträge) und Anrufprotokoll (Entgangen, Ankommend, Abgehend, bis zu 30 Anrufe).
  - Zugriff auf das Firmenverzeichnis und Visual Voice Anwendungen auf IP Office.
- Aktualisierbare Firmware: Ja.
- Erweiterung: Keine.
- Farbe: Schwarz.
- Montage: Schreibtisch- oder wandmontierbar mit optionalem Wandmontage-Adapter.

Anforderungen für 1408:

- Ανσχηλυσσ αν: Διγιταλ Στατιον (ΔΣ–Ανσχηλυσσ).
- Στρομψερσοργυνγ: ζομ Τελεφονσψστεμ.

Erfordernis für IP-Schnittstelle (1608, 1608-I):

- Stromversorgung: IEEE 802.3af Power over Ethernet (PoE) Gerät der Klasse 2 oder optionale lokale Stromversorgungseinheit mit Wanddübel.
- Codecs / Audio: G.711, G.729a/b, dynamischer Jitter-Puffer, Echo-Unterdrückung, Comfort Noise, automatische Verstärkungsregelung.
- QoS-Optionen: UDP-Portanwahl, DiffServ und 802.1p/q (VLAN).
- SNMP-Unterstützung: Ja.
- IP-Adresszuordnung: Statische oder dynamische IP-Adresszuordnung.
- Ethernet-Anschlüsse: Ethernet- (10/100) Leitungsschnittstelle mit einem sekundären 10/100-Anschluss für zugehörigen Laptop oder PC mit VLAN-Trennung.
  - Gut geeignet für den täglichen Gebrauch, wo in der Regel kleinere Dateien übertragen werden (Web, E-Mail-Dateianlagen) oder für weniger anspruchsvolle(n) Datenübertragungsanwendungen/-gebrauch (dadurch weniger sensibel gegenüber Datenübertragungsdauer).
  - Für die Verarbeitung von sehr anspruchvollem Datenverkehr mit großen Beträgen kleiner Pakete empfehlen wir das Modell 1616, das einen Hochgeschwindigkeits-Datendurchsatz bietet.
  - Unterstützung des optionalen Gigabit-Ethernet-Adapters.

Sprachsupport:

- 1408/1608: Unterstützt die folgenden Sprachen: Englisch, Französisch, Spanisch, Deutsch, Italienisch, Niederländisch, Portugiesisch und Russisch (Englisch und 4 andere Sprachen auf einmal im Telefon).

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

1616 IP-Telefon 1416 Digitaletelefon

Dieses Telefon eignet sich am besten für Benutzer im Empfangs- und Sekretariatsbereich.

Kompatibilität mit:	IP Office	Communication Manager
1616	✓	✓
1616-I	✓ (R6)	✓
1416	✓	✓ (in der Zukunft)

Für die Serie 1600 ist derzeit nur das Modell 16016-I mit einem verbesserten Display erhältlich.

Das Avaya 1416/1616 unterstützt 16 Leitungspräsentations-/Funktionstasten auf dem Telefon selbst – und bis zu drei Erweiterungsmodule mit je 32 Tasten. Damit erhalten Sie Zugang zu insgesamt 112 Leitungs-/ Funktionstasten bzw. Kurzwahltasten. Dies wird den Ansprüchen selbst der anspruchsvollsten Sekretärin oder Rezeptionistin gerecht. Eine duale LED (rot und grün) an allen Tasten teilt dem Benutzer den aktuellen Status exakt mit. Das 1416/1616 umfasst verschiedene festprogrammierte Funktionstasten für herkömmliche Telefonfunktionen, wie z.B. Konferenz, Weiterleitung, Trennen, Halten und Stummschaltung. Darüber hinaus sind die Modelle 1416/1616 mit einer qualitativ hochwertigen Zweiwege-Freisprecheinrichtung ausgestattet, und sie unterstützen die verschiedensten Avaya Kopfhörer (mit Kabel und schnurlos) über ihren integrierten Kopfhöreranschluss.

Das 1416/1616 umfasst eine kontextabhängige Benutzerschnittstelle zusammen mit drei Soft-Tasten und einem Vierwege-Navigations-Cluster – ideal zum Durchsuchen der lokalen Kontaktliste oder Anrufprotokolle. Das Display der Modelle 1416/1616 misst 4 Zeilen á 24 Zeichen und ist für einen optimalen Betrachtungswinkel verstellbar. Für eine einfachere Verbindungsbearbeitung werden zusätzliche Anrufer-bezogene Informationen mit aktiven Präsentationen angezeigt. Das Display ist hintergrundbeleuchtet, sodass es sich unter beliebigen Lichtverhältnissen einfach ablesen lässt.

Die Funktionalität des neu eingeführten 1616-I entspricht der des 1616, das 1616-I hat aber ein höherwertiges grafisches Display mit weißer Hintergrundbeleuchtung (identisch mit dem Display des digitalen Modells 1416).

Merkmale und Funktionen:

- Display/Gehäuse:
  - Anzeige mit Hintergrundbeleuchtung – 4 Zeilen mit je 24 Zeichen mit einstellbarem Anzeigewinkel Grüne Displaybeleuchtung am 1616, weiße Displaybeleuchtung an den 1616-I und 1416.
  - Zweistellungs-Flipständer.
- Festprogrammierte Tasten: 15 plus Vierwege-Navigationsclustertaste.
  - Lautstärke erhöhen/verringern (separate Lautstärkepegel für Hörer, Lautsprecher und Anrufton), Taste für Stummschaltung, Lautsprechertaste, Headset-Taste.
  - Avaya Menü-Taste (Zugang zu Optionen und Einstellungen), Taste zur Telefonieanwendung – zur Rückkehr zum Haupttelefonbildschirm
  - Taste „Halten“, Konferenztaste, Taste „Weiterleitung“, Taste „Trennen“.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

- Taste „Kontakte“, Taste „Anrufprotokoll“, Taste „Wahlwiederholung“, Schnellzugriff-Taste für Voicemail-Nachrichten (Sprachnachrichten).

- Programmierbare/kontextbezogene Tasten: 19.
  - 16 Leitungspräsentations-/Funktionstasten – mit dualen LEDs (rot, grün) und Papieretiketten (Druckwerkzeug ist erhältlich) Hinweis: An einem typischen Gerät sind die ersten 3 Tasten für Standard-Anrufpräsentationen reserviert; für den Standardbetrieb sind mindestens 2 Tasten für Anrufpräsentation erforderlich.
  - Drei kontextbezogene Softtasten.
- Tastenbeschriftung: Symbole und Text für feste Funktionstasten
- Menü „Funktionen“: Menü im Handy-Stil mit Zugriff auf die am häufigsten verwendeten Funktionen wie Anrufweiterleitung, Parken, Einstellungen usw. Bildschirmstatusanzeige für aktivierte Funktionen wie Anrufweiterleitung
- Freisprechanlage: Hochwertige Zweiwege-Freisprecheinrichtung und Mikrofon.
- Hörgerät-kompatibel: Ja – das ergonomische, Hörgerät-kompatible Handgerät unterstützt auch den TTY Akustikkoppler.
- Anzeige „Nachricht wartet“: Ja – auch als eine akustische Anrufalarm-Anzeige verwendbar.
- Personalisierte Ruftöne: Ja – 8.
- Headset-Buchse: Ja.
- Integrierte Anwendungen:

o Zentralisierte Anrufliste und Kontaktapplikation mit vollständiger Transparenz zwischen den 1408/1608/1416/1616-Telefonen, 9600-Telefonen und Avaya one-X™ Portal for IP Office.

o Kontaktverzeichnis (bis zu 100 Einträge) und Anrufprotokoll (Entgangen, Ankommend, Abgehend, bis zu 30 Anrufe).

- Zugriff auf das Firmenverzeichnis und Visual Voice Anwendungen auf IP Office.
- Aktualisierbare Firmware: Ja.
- Erweiterung: Modulschnittstelle.
  - 1616: Für bis zu drei BM32-Erweiterungsmodule mit je 32 Tasten (Hinweis: Für alle Installationen mit mehr als einem Tastenmodul ist eine externe Stromversorgung erforderlich).
  - 1416: Für bis zu 3 * DBM32 32-Tasten Erweiterungsmodule (Hinweis: In jedem Fall ist eine externe Stromversorgung erforderlich): Hinweis: Beim 1416 werden drei DBM32-Erweiterungsmodule unterstützt. Die Verfügbarkeit der DBM32-Erweiterungsmodule wird sich im Vergleich zur Verfügbarkeit des 1416 leicht verzögern.
- Farbe: Schwarz.
- Montage: Schreibtisch- oder wandmontierbar mit optionalem Wandmontage-Adapter.

Anforderungen für 1416:

- Anschluss an: Digital Station (DS-Anschluss).
- Stromversorgung: Vom Telefonsystem.

Erfordernis für IP-Schnittstelle (1616 und 1616-I):

- Stromversorgung: IEEE 802.3af Power over Ethernet (PoE) Gerät der Klasse 2 oder optionale lokale Stromversorgungseinheit mit Wanddübel.
- Codecs/Audio: G.711, G.729a/b, dynamischer Jitter-Puffer, Echo-Unterdrückung, Comfort Noise, automatische Verstärkungsregelung.
- QoS-Optionen: UDP-Portanwahl, DiffServ und 802.1p/q (VLAN).
- SNMP-Unterstützung: Ja.
- IP-Adresszuordnung: Statische oder dynamische IP-Adresszuordnung.
- Ethernet-Anschlüsse: Ethernet (10/100) Leitungsschnittstelle mit einem sekundären 10/100-Port für damit verwendete Laptops oder PCs mit VLAN-Trennung Unterstützung des optionalen Gigabit-Ethernet-Adapters.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Sprachsupport:

- 1416/1616: Unterstützt die folgenden Sprachen: Deutsch, Englisch, Französisch, Italienisch, Niederländisch, Portugiesisch, Russisch und Spanisch (Englisch und 4 der übrigen Sprachen werden zur gleichen Zeit unterstützt)

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

BM32 Tastenmodul für 1616 IP Phones DBM32 Tastenmodul für1416 Digital Phones

Das DBM32/BM32-Tastenmodul erweitert die Anzahl der Funktionstasten Ihres Avaya-Digitaltelefons 1416 bzw. Ihres Avaya-IP-Telefons 1616. Es bietet 32 zusätzliche Tasten mit dualen LEDs (rot, grün) zur einfachen Betrachtung.

Es können bis zu drei DBM32/BM32-Tastenmodule an ein einziges 1416/1616-Telefon angeschlossen werden. Ein IP Office-System kann abhängig von den übergreifenden Systemeinschränkungen insgesamt 32 DBM32/ BM32-Tastenmodule unterstützen.

Beachten Sie, dass das DBM32 nur mit dem Digitaltelefon 1416 verwendet werden kann, während das BM32 für das IP-Telefon 1616 gedacht ist.

Typische Anwendungsfälle sind:

- Bereitstellung zusätzlicher Leitungen für von einer oder mehreren Nebenstellen übertragene Anrufe
- Bereitstellung von Tasten zur Kurzwahl
- Bereitstellung von Tasten zum Zugriff auf zusätzliche Funktionen wie Anrufweiterleitung

Bitte beachten Sie, dass beim Anschluss eines DBM32 an ein 1416-Telefon stets eine externe Stromversorgung erforderlich ist. Dies ist auch der Fall, wenn mehrere BM32-Module an ein 1616-Telefon angeschlossen werden.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

T3 Telefone

Die T3-Palette an digitalen UPN- und IP-Telefonen bietet europäischen Stil mit kontextabhängigen Displays und ist nur in ausgewählten europäischen Ländern erhältlich. Die digitale Version ist derzeit erhältlich, während die IP-Version nicht mehr neu verkäuflich ist. Stattdessen empfehlen wir die Verwendung von IP-Telefonen der Serie 9600.

T3 Compact

Dieses Telefon eignet sich am besten für unerfahrene Benutzer. Es ist nur in Europa erhältlich.

Bitte beachten Sie, das T3 IP Compact ist nicht mehr für Neuverkäufe erhältlich.

Allgemeine Funktionen:

- Display: 1 Zeile mit 24 Buchstaben alphanumerisch plus eine Zeile mit Symbolen
- Tasten für festgelegte Funktionen: 3 Tasten mit bedruckten Textetiketten und 2 Tasten für Lautstärkeregelung
- Programmierbare Funktionstasten: 3 Tasten mit Indikatoren und bedruckten Textetiketten, 2 Tasten mit bedruckten Textetiketten
- Lautsprecher: Voll-Duplex Freisprecheinrichtung und Mikrofon.
- Kompatibel mit Hörhilfen: Durch optionalen Hörer
- Anzeige für wartende Nachrichten und Anrufprotokoll: Ja
- Personalisierte Ruftöne: Ja, 8 Klingelmuster
- Eingebettete Anwendungen: Navigation Cursor Kontrolle, Rufsignalisierung mittels LED und/oder Anrufton; Alphanumerische Eingabe mittels Tastenfeld.
- Farbe: Graphitgrau oder Polarweis.
- Montage: Desk oder optional an der Wand montierbar.
- Einstellbarer Desk Stand: Nein

Funktionen nur für T3 UPN:

- Aktualisierbare Firmware: Nein.
- Telefon-Zusatzgeräte: Bis zu 3 DSS-Module. T3 Headset-Link für Kabel-Headsets.
- Headset-Buchse: Nein. Optionales Headset als Erweiterung erhältlich.
- Verbindet mit: Digital Station (DS-Anschluss).
- Stromversorgung: Vom Telefonsystem.

Funktionen nur für T3 IP:

- Aktualisierbare Firmware: Ja
- Headset-Buchse: Ja
- Telefon-Zusatzgeräte: Nein
- Stromversorgung: IEEE 802.3af Stromversorgung über Ethernet (PoE) oder individueller Stromversorgungseinheit.
- Codecs: G.711, G.729a/b.
- QoS-Optionen: UDP Port Auswahl, DiffServ und 802.1p/q (VLAN)
- SNMP-Unterstützung: Nein.
- IP-Adressenzuweisung: Statische oder dynamische IP-Adressenzuweisung.
- Ethernet Ports: 2-Port Full-Duplex 10/100 BaseT Ethernet Switch.
    - Auto-Negotiation wird für jeden Port separat bereitgestellt.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

- 802.3 Flusskontrolle.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

T3 Classic

Dieses Telefon eignet sich am besten für normale Benutzer. Es ist nur in Europa erhältlich.

Bitte beachten Sie, das T3 IP Classic ist nicht mehr für Neuverkäufe erhältlich.

Allgemeine Funktionen:

- Display: 4 Zeilen x 26 Buchstaben
- Tasten für festgelegte Funktionen: 5 vorprogrammierte Tasten mit bedruckten Textetiketten und 2 Tasten für Lautstärkeregelung
- Programmierbare Funktionstasten: 6 vorprogrammierte Tasten mit Indikatoren und bedruckten Textetiketten, 4 programmierbare Tasten mit bedruckten Textetiketten
- Lautsprecher 2-Wege Freisprecheinrichtung und Mikrofon.
- Kompatibel mit Hörhilfen: Durch optionalen Hörer
- Anzeige für wartende Nachrichten und Anrufprotokoll: Ja
- Personalisierte Ruftöne: Ja, 8 Klingelmuster.
- Headset-Buchse: Nein. Optionales Headset als Erweiterung erhältlich.
- Eingebettete Anwendungen: Navigation Cursor Kontrolle, Rufsignalisierung mittels LED und/oder Anrufton; Alpha-Eingabe mittels Tastenfeld.
- Telefon-Zusatzgeräte: Bis zu 3 DSS-Module. T3 Headset-Link für Kabel-Headsets.
- Farbe: Graphitgrau oder Polarweis.
- Montage: Desk
- Einstellbarer Desk Stand: Einstellbares Display

Funktionen für T3 UPN:

- Aktualisierbare Firmware: Nein.
- Telefon-Zusatzgeräte: bis zu 3 DSS-Module.
- Verbindet mit: Digital Station (DS-Anschluss).
- Stromversorgung: Vom Telefonsystem.

Funktionen für T3 IP:

- Aktualisierbare Firmware: Ja.
- Telefon-Zusatzgeräte: bis zu 3 DSS-Module mit AEI/Headsetlink,
- Stromversorgung: IEEE 802.3af Stromversorgung über Ethernet (PoE) oder individueller Stromversorgungseinheit.
- Codecs: G.711, G.729a/b.
- QoS-Optionen: UDP Port Auswahl, DiffServ und 802.1p/q (VLAN)
- SNMP-Unterstützung: nein.
- IP-Adressenzuweisung: Statische oder dynamische IP-Adressenzuweisung.
- Ethernet Ports: 2-Port Full-Duplex 10/100 BaseT Ethernet Switch.
  - Auto-Negotiation wird für jeden Port separat bereitgestellt.
  - 802.3 Flusskontrolle.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

T3 Comfort

Dieses Telefon eignet sich am besten für die Geschäftsführung und auch für Rezeptionisten/Assistenten. Es ist nur in Europa erhältlich.

Bitte beachten Sie, das T3 IP Classic ist nicht mehr für Neuverkäufe erhältlich.

Allgemeine Funktionen:

- Display: 17 Zeilen x 40 Buchstaben, integrierte Tastatur
- Tasten für festgelegte Funktionen: 5 vorprogrammierte Tasten mit bedruckten Textetiketten und 2 Tasten für Lautstärkeregelung
- Programmierbare Funktionstasten: 6 vorprogrammierte Tasten mit Indikatoren mit bedruckten Textetiketten, 6 vorprogrammierte Tasen mit bedruckten Textetiketten, 10 durch den Benutzer programmierbare Tasten mit dazugehörigen Displayetiketten.
- Lautsprecher: 2-Wege Freisprecheinrichtung und Mikrofon.
- Kompatibel mit Hörhilfen: Durch optionalen Hörer
- Anzeige für wartende Nachrichten und Anrufprotokoll: Ja
- Personalisierte Ruftöne: Ja, 8 Klingelmuster.
- Headset-Buchse: Nein. Optionales Headset als Erweiterung erhältlich.
- Eingebettete Anwendungen: Navigation Cursor Kontrolle, Rufsignalisierung mittels LED und/oder Anrufton
- Telefon-Zusatzgeräte Bis zu 3 DSS-Module. T3 Headset-Link für Kabel-Headsets.
- Farbe: Graphitgrau oder Polarweis.
- Montage: Desk
- Einstellbarer Desk Stand: Einstellbares Display

Funktionen für T3 UPN:

- Aktualisierbare Firmware: Nein.
- Telefon-Zusatzgeräte: bis zu 3 DSS-Module.
- Verbindet mit: Digital Station (DS-Anschluss).
- Stromversorgung: Vom Telefonsystem.

Funktionen für T3 IP:

- Aktualisierbare Firmware: Ja.
- Telefon-Zusatzgeräte: bis zu 3 DSS-Module mit AEI/Headsetlink,
- Stromversorgung: IEEE 802.3af Stromversorgung über Ethernet (PoE) oder individueller Stromversorgungseinheit.
- Codecs: G.711, G.729a/b.
- QoS-Optionen: UDP Port Auswahl, DiffServ und 802.1p/q (VLAN)
- SNMP-Unterstützung: Nein.
- IP-Adressenzuweisung: Statische oder dynamische IP-Adressenzuweisung.
- Ethernet Ports: 2-Port Full-Duplex 10/100 BaseT Ethernet Switch.
  - Auto-Negotiation wird für jeden Port separat bereitgestellt.
  - 802.3 Flusskontrolle.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

T3 DSS-Erweiterungseinheit

Das T3 DSS-Modul ist ein Telefonerweiterungsmodul, das mit allen T3 UPN- und T3-IP-Telefonen, ausgenommen dem T3 IP Compact, kompatibel ist. Jedes Modul bietet 36 zusätzliche programmierbare Tasten mit dazugehörigen bedruckten Textetiketten und Indikatoren und kann für Leitungen, Gruppen oder Schnellwahlnummern programmiert werden. 3 DSS-Module können jedem T3-Telefon hinzugefügt werden. Die Stromversorgung erfolgt durch T3 UPN-Telefone, aber ein externer Stromadapter wird für jedes DSS-Modul benötigt, wenn es mit T3 IP-Telefonen verwendet wird.

Weitere Informationen zu den übergreifenden Systemeinschränkungen von Tastenmodulen bei IP Office finden Sie unter Systemtastenmodul-Unterstützung.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Lösungen mit Wireless-Telefonen

Die Avaya IP Office Wireless-Lösungen bieten analoge, digitale und IP-basierte WiFi-Wireless-Telefone. Diese Lösungen können Mitarbeiter jeden Tag nutzen, um effektiver zu arbeiten und besser auf Kunden eingehen zu können. Gleichzeitig wird der Umsatz gesteigert und die Kommunikationskosten bleiben unter Kontrolle. Außerdem können die Avaya IP Office Mobility-Lösungen nahtlos in IP Office integriert werden und somit den Wert der Investition der Kunden steigern. Durch die IP Office Mobility-Lösung wird die Kommunikation mit Mitarbeitern verbessert, die aufgrund ihres Aufgabenbereichs häufig innerhalb des Unternehmens unterwegs sind. Mithilfe von Wireless-Technologie sind diese Personen direkt erreichbar. Die zahlreichen Vorteile dieses Aspekts liegen auf der Hand.

- Das Wireless-Telefon kann bequem in der Tasche getragen werden, sodass ein Benutzer auch dann erreichbar ist, wenn er nicht an seinem Schreibtisch sitzt.
- Benutzer können bei Problemen für eine schnelle und richtige Entscheidungsfindung sofort kontaktiert werden. Hierfür wird der Sendebereich genau geplant und es entstehen keine "Funklöcher".

Wireless-Lösungen von Avaya

IP Office unterstützt die folgenden Wireless-Lösungen:

- DECT R4, ist eine gängige IP-basierte DECT-Lösung, die in den Regionen EMEA und NA sowie in bestimmten Ländern der Region APAC angeboten wird. Dank seiner neuen Compact-Basisstation ist es zudem die erste Wahl für kleine Installationen mit geringerem Bedarf an Kanälen und Kapazität.
- In den Regionen EMEA und NA sowie bestimmten Ländern der Region APAC wird IP-DECT auch von IP Office unterstützt. Bitte beachten Sie jedoch, dass IP-DECT auf lange Sicht komplett durch DECT R4 ersetzt wird.
- Digital Wireless in Nordamerika
- Avaya VoIP WiFi-Lösung wird weltweit in bestimmten Ländern angeboten, einschließlich Nordamerika, EG-Länder und bestimmte andere Länder.

IP Office unterstützt die folgenden VPN Remote-Telefonlösungen:

- VPN-Telefonfunktionen werden auf allen unterstützten Telefonen der Serie 9600 geboten. VPN-Telefonfunktionen sind ein wichtiger Bestandteil der 9600-Software. Dafür sind weder separate Software noch eine gesonderte Lizenz für Teleworker oder Power User erforderlich.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Drahtlos - DECT R4

Die Avaya DECT R4 Lösung bietet mit einem komfortablen und leichten Hörer Vorteile bei der kabellosen und IP-Kommunikation zwischen mehreren Büros. Es stellt Unternehmungen eine hoch funktionale kabellose Lösung zur Verfügung, die der Unterstützung einer großen Nutzerzahl gerecht wird. Dieses System unterstützt auch Benutzer in verschiedenen Niederlassungen, die über ein WAN verbunden sind. Das Radio Fixed Part oder die IP-Basisstation (IPBS) der Avaya DECT R4-Lösung wird über ein auf H.323 basierendes IP Protokoll mit IP Office verbunden.

Avaya s DECT R4-Lösung beinhaltet alle Vorteile einer voll ausgestatteten DECT-Lösung für den Unternehmensmarkt: Kostengünstige hohe Wireless-Sprachqualität in einem Frequenzband, das exklusiv für DECT reserviert ist: sicher, einfach einsetzbar und verbesserbar.

DECT R4 mit integrierter Administration ist einfach zu installieren. Dadurch können mehr IP Office-Funktionen mit der DECT-Lösung genutzt werden, und es reduziert sich der TCO für Kunden und Geschäftspartner. Produkt-Highlights:

- Vereinfachte Installation - 4 Stufen auf der Master Basis Station, nichts auf der Slave; Rest über Höreranweisungen oder IP Office Manager
- Der vereinfachte GUI Mode auf dem Display der Basis Station zeigt Optionen an, die ausschließlich mit IP Office anwendbar sind.
- Weitere Administration über IP Office Manager, z. B. Hinzufügen, Verschieben, Verändern.
- Zugriff auf zahlreiche Funktionen über integriertes Funktionsmenü (während Gesprächen und außerhalb von Gesprächen aufrufbar) ohne zusätzliche Programmierung des Mobilteils: Login/Logout, Weiterleiten (einschließlich Rufnummer), Parken/Halten, Konferenz etc.
- Anzeige freier Leitungen mit Nutzername/-nummer, einschließlich Statusanzeige „Nicht Stören“, „Geparkte/Gehaltene Anrufe“, „Twinned“, „Gruppe“ etc.
- Zusätzliche Anzeige der Rufnummer bei eingehenden Anrufen, auf 2 Zeilen der Anzeige
- Zwei neue Mobilteile für Sonderzwecke:
  - 1 widerstandsfähiges Mobilteil für den Gebrauch in z. B. industriellen Umgebungen, wo hoher Schutz vor Flüssigkeiten, Staub etc. gegeben sein muss: 3740:
  - Ein spezielles „eigensicheres“ Mobilteil für den Gebrauch in Umgebungen, die einer hohen Explosionsgefahr ausgesetzt sind, wie Kohleminen, Raffinerien, Tankstellen etc., also an Orten, an denen z. B. ein Funke im Mobilteil bereits eine Explosion auslösen könnte: 3749
- DECT R4 ist jetzt in weiteren Regionen erhältlich, speziell in der CALA-Region. Für Mexiko, Brasilien und Argentinien wurde eine Typengenehmigung errungen. Beachten Sie bitte, dass auf Grund von Regulationen separate Stromzufuhren benötigt werden und nicht alle Betriebs-/Ladeoptionen genutzt werden können. Informationen dazu finden Sie in der DECT R4-Produktbeschreibung auf support.avaya.com.

Die kosteneffiziente 4-Kanal-Basisstation „Compact“ ist eine wirtschaftlichere Lösung für kleine Installationen mit beispielsweise 3 Basisstationen/10 Mobilteilen, bei denen 4-Funkkanäle ausreichen.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Systemüberblick

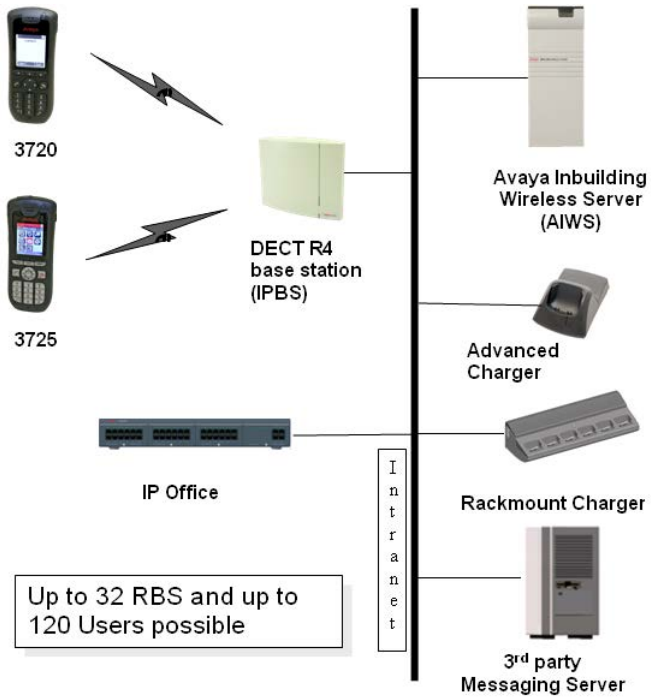
Die komplette DECT R4-Lösung umfasst die folgenden Komponenten:

- Zwei kabellose Hörer (3720 und 3725) plus diverses Zubehör.
- Zwei Achtkanal-Funkbasisstationen (mit internen und externen Antennen) mit IP-Schnittstelle zur Verwendung mit IP Office
- Eine 4-Kanal Compact Basis Station für kleine Installationen; bis zu 5 können pro System genutzt werden.
- Ein Geräteserver für zentralisierte Funktionen, wie dem Zugang zu Unternehmensverzeichnissen und internen Telefonbüchern, SMS, Integration von Messaging und anderen externen Funktionen, zentralisierte Konfiguration und Wartung etc.

Da in der Lösung ein Hörer, eine Bluetooth-Headsetschnittstelle sowie ein Geräteserver für die Nutzung von Messaging-Anwendungen mit vorgesehen sind, ist sie für Branchen wie dem Gesundheitswesen oder dem Einzelhandel bestens geeignet.

Alle Hörer und Radio Basis Stationen unterstützen die DECT Frequenzbänder in EMEA, APAC, NAR und CALA mit der selben Hardware und Firmware. (Bitte beachten Sie die Typengenehmigung in den verschiedenen Regionen, bezüglich der Erhältlichkeit)

Die Avaya DECT R4 Lösung auf IP Office unterstützt bis zu 120 Hörer und 32 Basis Stationen. Jede Basisstation kann unter Verwendung des Power Over Ethernet (PoE)-Standards über LAN mit Strom versorgt werden. Jede Basisstation kann ebenfalls über eine externe Stromversorgung betrieben werden. Es gibt zwei erhältliche Versionen von Basis Stationen (IPBS):, eine Standard Basis Station mit festen Antennen und eine verbesserte Basis Station mit einer Auswahl an externen Antennen (Externe Antennen sind in der USA nicht erhältlich). Beide Basisstationen können in einem wetterfesten Gehäuse zur Bereitstellung einer Basisstation im Freien installiert werden.



In allen genehmigten Regionen, unterstützt dieses System die 3720 und 3725 Hörer.

Hinweis: Für die Anbindung von DECT R4 an IP Office ist ein SARI-Zertifikat erforderlich.

SARI-Zertifizierung

Im Gegensatz zu IP-DECT sind für DECT R4 keine Lizenzen erforderlich. Sie müssen allerdings wissen, wie viele VCM-Kanäle auf IP Office erforderlich sind. Um ein einzelnes System eindeutig zu identifizieren (z. B. um einen PARK-Code zu generieren), ist für jede DECT-Installation 1 SARI-Zertifikat (Secondary Access Rights Identifier) erforderlich. Der SARI ist auf Papier gedruckt und muss separat bestellt werden.

Grundsätzlich benötigt jedes System einen eigenen SARI (z. B. zur Vermeidung von Überkreuznutzung von Telefonen). Ein einzelner Computer mit nicht überlappenden Basisstationen an mehreren Standorten könnte ein und dasselbe SARI-Zertifikat verwenden. Davon wird jedoch abgeraten. Basisstationen können problemlos hinzugefügt und modifiziert werden.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

IP DECT-Funkbasisstation 1 (IPBS1)

Die DECT R4 Radio Basis Stationen werden nur mit IP Office genutzt. Pro System sind bis zu 5 Basisstationen zulässig. Jede Station verbindet sich über Ethernet-Verkabelung direkt mit einem LAN-Switch. Die DECT R4 Radio Basis Stationen können entweder über Power-Over-Ethernet oder über externe Stromquellen betrieben werden, welche als Zubehör erhältlich sind.

Jede standardmäßige DECT R4-Funkbasisstation kann bis zu acht Telefonate gleichzeitig bewältigen. Compact-Funkbasisstationen können bis zu vier Telefonate gleichzeitig bewältigen. Ein spezielles Protokoll, die On-Air Synchronisation, stellt sicher, dass aktive Anrufe nahtlos von einer DECT R4 Radio Basis Station zu der nächsten weitergegeben werden, wenn eine Nutzer, der eine aktives Gespräch führt, sich durch das Gebäude bewegt.

Zur Sicherstellung der korrekten Funktion des On-Air-Protokolls und der Abdeckung des gesamten Gebäudes durch die Reihen der DECT R4-Funkbasisstationen ist eine Begehung erforderlich, bei der die Anzahl und Platzierung der DECT R4-Funkbasisstationen im Gebäude festzulegen sind. Avaya bietet diese Gebäudebetrachtungen als Angebot durch AGS an sowie Mess-Kits für Geschäftspartner, die diese Gebäudebetrachtungen selbst durchführen wollen.

Die On-Air-Synchronisation sowie der Zugriff auf das Telefonbuch von IP Office erfolgen mithilfe einer Spezialsoftware (Hauptserver) für den Parallelbetrieb zur standardmäßigen DECT R4-Funkbasisstation-Software auf derselben Hardware.

In IP Office 8.0 ersetzt IPBS2 seinen Vorgänger IPBS1. In funktioneller Hinsicht besteht kein Unterschied, IPBS2 kann aber in einer gemischten Konfiguration mit IPBS1 eingesetzt werden.

DECT R4 Radio Basis Station mit internen Antennen

DECT R4 Radio Basis Station mit externen Antennen

Jede Basis Station hat die selben Features:

- Zwei Varianten der Standard-Funkbasisstation: Mit interner Antenne und mit externer Antenne; auf Grund von Regulationen, kann in den USA nur die Version mit interner Antenne verwendet werden.
- Es gibt mehrere Antennentypen für die Basisstation mit externer Antenne: Standard, Directional Single, Directional Dual, Omnidirectional.
- Einer Variante der Compact-Funkbasisstationen mit internen Antennen Die Compact Basis Station hat das gleiche Aussehen und das gleiche Gebrauchsgefühl wie die Basis Station mit internen Antennen.
- Ein Außengehäuse ist für beide Versionen erhältlich
- Pro System können maximal fünf Compact-Basisstationen installiert werden.
- Acht parallele Kanäle für Sprache und bis zu 12 Signalkanäle bei Standard-Funkbasisstationen.
- Vier parallele Kanäle für Sprache und bis zu 12 Signalkanäle bei Compact-Funkbasisstationen.
- Codec G.711, G723, G.729a/b für Basis Station IP Amtsleitungsverbindung.
- Stromverbrauch

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

- Power Over Ethernet oder lokale Stromquelle
- Power Over Ethernet, IEEE 802.3af, class 2, typischerweise 4W, maximal 5W Verbrauch.
- Abmessungen: 200 (B) x 165 (T) x 56 (H) mm einschl. Befestigungshalterung
- Gewicht der Funkbasisstation: 450 g

IP DECT-Funkbasisstation 2 (IPBS2)

Die neuen IP-Basisstationen (IPBS2) für die DECT R4-Lösung ersetzen die erste Generation der IP-Basisstationen (IPBS1). Der Funktionsumfang der IP-Basisstation bleibt derselbe, und auch IP Office stellt weiterhin die gleichen Funktionen bereit.

Die Versionen der IP-Basisstation 2 haben die gleichen Ausstattungsmerkmale wie die IPBS1-Gegenstücke:

- IP-Basisstation 2 mit internen Antennen
- IP-Basisstation 2 mit externen Antennen (nur EU, Schweiz, Island, Norwegen und Russland)
- IP-Basisstation 2 kompakt für IP Office

Die IP-Basisstation 2-Produkte sind uneingeschränkt interoperabel mit den IP-Basisstation 1-Produkten und der neuen IP DECT Gateway-Lösung.

Die IP Basisstation 2-Produkte sind im gleichen Gehäuse untergebracht wie die IP-Basisstation 1-Gegenstücke. Bei der Anbringung der Produkte ändert sich also nichts. IPBS1-Geräte können problemlos durch IPBS2-Geräte ersetzt werden. Die externen Antennen und Netzteile von IPBS1-Geräten sind auch für IPBS2-Geräte geeignet.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Informationen zu IP DECT-Gateway

Mit IP Office R8 führt Avaya mehrere Updates zur IP Office DECT R4-Lösung ein. Das neue IP DECT-Gateway ermöglicht den Anschluss digitaler Basisstationen an die DECT R4-Lösung unter Verwendung bestehender vierdrahtiger Kabel (z. B. bei Ersatz einer alten PBX mit IP Office).

Darüber hinaus führt Avaya neue Versionen der IP-Basisstation (IPBS) und des Avaya Inbuilding Wireless Servers (AIWS) ein.

Die neue Avaya IP DECT Gateway-Lösung besteht aus neuen digitalen DECT-Basisstationen, die an ein Avaya IP DECT-Gateway angeschlossen sind.

Die Lösung erweitert durch Verwendung der vierdrahtigen UPN-Kabel die bestehende Avaya DECT R4-Lösung. Digitale DECT-Basisstationen, die an das Avaya IP DECT-Gateway angeschlossen sind, agieren als zusätzliche Funkstationen eines Avaya DECT R4-Systems. Das IP DECT-Gateway ist an das LAN angeschlossen und kommuniziert über IP mit IP Office, AIWS, Ladegeräten und allen IPBS.

Eigenständig installierte Avaya IP DECT-Gateways und gemischte Installationen mit DECT R4 IP-Basisstationen sind möglich.

DECT R4 IP-Basisstationen und digitale Basisstationen sind im gleichen Gehäuse untergebracht. Dementsprechend werden beide auf gleiche Weise montiert.

Produkthighlights der Avaya IP DECT Gateway-Lösung:

- 16 digitale Basisstationen anschließbar an das Avaya IP DECT-Gateway
- Pro IP Office-Installation max. zwei IP DECT-Gateways; stapelbare Lösung (mehrere IP DECT-Gateways in einem IP DECT-System)
- Remote-Stromversorgung digitaler Basisstationen über UPN-Ports
- Synchronisierung angeschlossener digitaler Basisstationen über UPN-Kabel (inklusive automatischer Messung der Übertragungsverzögerung)
- Master für Over-the-Air-Synchronisierung von IP-Basisstationen. Funktion für Master-Synchronisierung oder Backup-Synchronisierung kann im Gateway-Gerät untergebracht sein.
- Nahtloses Roaming und Handover, auch mit IP-Basisstationen am selben Standort
- IP DECT-Masterfunktion kann im IP DECT-Gateway residieren
- Konfiguration und Software-Upgrade des IP DECT Gateway-Geräts vom Fernstandort aus (Web-basiert)
- Remote-Software-Update digitaler Basisstationen, die an das Gateway-Gerät angeschlossen sind
- Unterstützung der gleichen Wireless-Mobilteile wie in einer reinen IP DECT R4-Installation, die nur IP-Basisstationen enthält (3720, 3725, 3740, 3749, CAP/GAP-Mobilteile von Drittanbietern, die den gleichen Funktionsumfang bieten wie die aktuelle DECT R4 IP DECT-Lösung)
- Bereitstellung der gleichen AIWS-Funktionen wie in einer reinen IP DECT R4-Installation durch Verwendung von IP-Basisstationen
- Konfigurationsoption für die Weiterverwendung der UPN-Repeater von Avaya : An jedem Basisstations-Port kann also die automatische Messung der Übertragungsverzögerung deaktiviert werden. Stattdessen kann an jedem Port manuell eine Übertragungsverzögerung festgelegt werden.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Der IP DECT-Gateway enthält vier neue Produkte:

- IP DECT-Gateway
- Digitale Basisstation mit internen Antennen (EU, Schweiz, Island, Liechtenstein, Norwegen, Russland)
- Digitale Basisstation mit externen Antennen (EU, Schweiz, Island, Norwegen, Russland)
- Digitale Basisstation mit internen Antennen (USA und Kanada)

Hinweis: Digitale ISDN DECT-Basisstationen von Integral werden vom IP DECT-Gateway NICHT unterstützt.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

DECT Feature-Überblick

Je nach Integrationsgrad von DECT stehen Wireless-Benutzern verschiedene Möglichkeiten zur Weiterleitung von Anrufen an Wireless-Mobilteile zur Verfügung:

- Übergabe
  bei Bewegung, der Hörer führt kontinuierlich Messungen durch, um festzustellen, welche DECT R4 Basis Station das stärkste Signal sendet. Jenes Signal, das am besten empfangen werden kann, definiert die Basis Station. Um zu vermeiden, dass der Hörer schnell zwischen zwei Basis Stationen hin und her schaltet die gleichstarke Signale senden, werden Grenzwerte benutzt. Die Übergabe zwischen den Basisstation erfolgt nahtlos, unabhängig davon, ob ein Anruf aktiv ist oder nicht.
- DECT Networking
  Ein DECT R4 Telefon kann von Büro zu Büro getragen werden, wenn diese über das Wide Area Network (WAN) verbunden sind. Dabei können Anrufe getätigt und empfangen werden. In diesem Szenario bleibt der Haupt- DECT R4 Controller an einer "Hauptquartierstelle", mit Slave Basis Stationen in bis zu 31 anderen Büros.
- DDI/DID
  Da jeder kabellose Hörer eine Nebenstelle im IP Office System ist, können Anrufe über eine DDI/DID-Nummer direkt geschaltet werden.
- Transfer
  Anrufe können durch die Nutzer oder Nebenstellennutzer zu DECT Nebenstellen weitergeleitet werden und DECT Nebenstellennutzer können Anrufer an andere Nebenstellennutzer weiterleiten.
- Sammelgruppenkompatibilität
  Kabellose Hörer können als Mitglieder von Gruppen programmiert werden und die gleichen Anrufe beantworten wie jede andere Nebenstelle dieser Gruppe.
- Gruppenarbeit
  Kabellose Hörer können als Mitglieder von Gruppen programmiert werden und die gleichen Anrufe anziehen wie jede andere Nebenstelle dieser Gruppe. DECT-Mobilteile dürfen NICHT in kollektive Gruppen konfiguriert werden.
- Umleitungen
  Nutzer können von einem Avaya Desktelefon aus, jegliche oder alle Umleitungen auf einen kabellosen Hörer schalten.
- Twinning
  Twinning ermöglicht, dass Anrufe an eine Hauptnebenstelle, auch an einer sekundären Station angezeigt werden Obwohl nicht auf DECT beschränkt, ist dieses Feature hauptsächlich an Nutzer gerichtet, die sowohl über ein Desktelefon als auch über eine kabellose Nebenstelle verfügen. Anrufe von der sekundären (gekoppelten) Nebenstelle werden dargestellt, als ob sie an der Haupt-Nebenstelle eingingen. Die Anzeige von "Warteschleife" oder Besetzt", hängt davon ab, ob eine der Twinned-Nebenstellen aktiv ist.
- DECT R4 Kapazitäten:

Funktion	DECT R4
Maximale Anzahl der Hörer	120
Maximale Anzahl der Basis Stationen, wenn der Master-Server auf einem Standard RBS läuft	32
Maximale Anzahl der Basis Stationen, wenn der Master-Server auf Compact RBS läuft	5
Gesamtanzahl der Basis Stationen/Compact Basis Stationen	32
Gesamtanzahl der Compact Basis Stationen	5
Maximale gleichzeitige Anrufe	100*

  * Unter Umständen auf die Zahl der verfügbaren VCM-Kanäle für Anrufe an Nicht-IP-Geräte beschränkt. DECT R4 auf IP Office unterstützt keine Redundanzoption.

- Redundanz
  DECT R4 auf IP Office unterstützt keine Redundanzoption.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

- Lizenzierung
  Anders als das IP-DECT, benötigt das DECT R4 an sich keine Lizenzierung (neben der Lizenzierung des VCM-Channels in IP Office). Es muss jedoch eine gültige SARI-Lizenz bestellt werden.

  Eine Avaya IP-Endpoint-Lizenz wird für jedes DECT-Mobilteil vorausgesetzt. Außerdem ist für jedes DECT R4-System ein SARI-Zertifikat zur eindeutigen Identifizierung des DECT R4-Systems erforderlich. Der SARI ist auf Papier gedruckt und muss separat bestellt werden. Das gilt für normale IP-Basisstationen genauso wie für Bereitstellungen mit einem IP DECT-Gateway.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

DECT R4 Inbuilding Wireless Server 2 (AIWS2)

In IP Office 8.0 wurde der AIWS der ersten Generation durch den Nachfolger AIWS2 ersetzt. Der Avaya AIWS2 ist ein neues Anwendungsservermodul für die DECT R4-Lösung. Darauf werden Anwendungen aus den Bereichen Messaging, zentrales Telefonbuch, LDAP-Verzeichniszugriff, zentrale Geräteverwaltung und OAP-Schnittstellen-Bereitstellung ausgeführt. Auf AIWS2 werden Wireless-Dienste und Wireless Messaging ausgeführt. Er läuft auf einem eingebetteten Solid-State-Server. Die erforderlichen Features sind bereits vorinstalliert und aktiviert.

Server vom Typ Avaya AIWS2 haben den gleichen Funktionsumfang wie die erste Generation AIWS-Server.

Produkthighlights:

- geeignet für Rack-Montage (19 Zoll) und Wandmontage; Pizzaschachtel-Formfaktor
- Integriertes Netzteil
- 400 MHz-Prozessor (ARM9) mit 256 MB RAM und 1 GB Flashspeicher on-board
- Unterstützt alle Funktionen, die schon auf AIWS1 unterstützt wurden
- Upgrade von AIWS1 auf AIWS2 möglich (Wiederverwendung von Modulschlüsseln, Lizenzen und Konfigurationsdateien aus Elise 2-Geräten möglich)
- Uneingeschränkt interoperabel mit AIWS-Geräten (gemischte AIWS-Installationen AIWS1 und AIWS2 möglich)

Avaya führt Ersatzteilnummern für AIWS2-Produkte ein. Zusätzlich werden ein Front-Montagesatz und ein Rückseite-Montagesatz eingeführt.

Bei Installation und Wartung wird dieser Server von einem PC mit Windows Internet Explorer (7.0 oder höher) und der Java-Laufzeitumgebung von Sun verwaltet.

Es sind einige verschiedene Servervarianten erhältlich. Alle Server kommen vollinstalliert und mit einer Lizenz bestückt, so dass keine zusätzliche Installation nötig wird. Es gibt keine Aktualisierungen wie beispielsweise von Basic auf Standard.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

	Basic	Basic+	Standard	OAP
NTP Server *(IP Office kann auch als NTP Server dienen)*	X	X	X	X
Zugang zum zentralen Telefonbuch	X	X	X	X
Zugang zu Unternehmensverzeichnissen *(LDAP auf CM /TFTP auf IP Office)* *(ab Release 6 wird das zentrale IP Office-Telefonbuch ebenfalls direkt auf Master RBS unterstützt)*	X (nur IP Office)	X (nur IP Office)	X (IP Office & LDAP)	
SMS Hörer zu Hörer	X	X	X	X
Basic Web Messaging	X	X	X	X
Netpage Web Messaging			X	
Software-Download "Over-The-Air"		X (bis zu 32 Hörer)	X (bis zu 120 Mobilteile)	
Software Download Via Advanced/Rack Charger		X (bis zu 32 Hörer)	X (bis zu 120 Mobilteile)	
Zentralisierte Hörerkonfiguration "Over-The-Air"		X (bis zu 32 Hörer)	X (bis zu 120 Mobilteile)	
Zentralisierte Hörerkonfiguration über das Advanced-/Rack-Ladegerät		X (bis zu 32 Mobilteile)	X (bis zu 120 Mobilteile)	
Virtual SIM-Karte		X (bis zu 32 Mobilteile)	X (bis zu 120 Mobilteile)	
AIWS als Protokollwandler				X (nur OAP)

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

3720 DECT

Dieses Telefon wird auf dem Avaya DECT R4 System vollständig unterstützt.

DECT-Standardhandgerät:

- Schwarzweiß-Display mit Hintergrundbeleuchtung und Symbolen
- Lautsprecher / Freisprechfunktion
- Grafische Benutzeroberfläche
- Vierwege-Navigationstaste
- 6 integrierte UI-Sprachen
- Standby 180 Stunden , Sprechzeit 16 Stunden (unter optimalen Bedingungen)
- Dieses Mobilteil ist auch GAP-kompatibel. Es kann daher auf anderen DECT-Systemen verwendet werden, einschließlich Avaya IP DECT. Im GAP-Modus ist die Funktionalität allerdings auf Standardanruffunktionen, DECT-Roaming und Handover beschränkt. Zugriff auf andere Funktionen, wie das zentrale Telefonbuch von IP Office und Tageszeit, ist im GAP-Modus nicht verfügbar.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

3725 DECT

Dieses Telefon wird auf dem Avaya DECT R4 System vollständig unterstützt.

DECT-Standardhandgerät:

- Farbdisplay mit Hintergrundbeleuchtung und Symbolen
- Lautsprecher / Freisprechfunktion
- Eingebautes Bluetooth 2.0 mit Unterstützung des „Headset“-Profils. Headsets, die andere Standards erfüllen, sind wahrscheinlich kompatibel; von Avaya wurden jedoch nur einige ausgewählte geprüft. Siehe Liste von Headsets 127.
- Grafische Benutzeroberfläche
- Vierwege-Navigationstaste
- 19 integrierte Benutzeroberflächen-Sprachen In einigen Sprachmodi werden manche Menüpunkte jedoch möglicherweise auf Englisch angezeigt.
- Standby 180 Stunden, Sprechzeit 16 Stunden (unter optimalen Bedingungen), Bluetooth Headset-Schnittstelle (Bluetooth 2.0, Freisprech-Profil)
- Flüssigkeits- und staubgeschützt (IP 44)
- Multifunktionstaste (Weckruf, Anrufannahme etc.)
- Textnachricht-Support (erfordert AIWS, 30 gesendete/erhaltene Nachrichten speicherbar, Nachrichtenlänge 160 Zeichen)
- Dieses Mobilteil ist auch GAP-kompatibel. Es kann daher auf anderen DECT-Systemen verwendet werden, einschließlich Avaya IP DECT. Im GAP-Modus ist die Funktionalität allerdings auf Standardanruffunktionen, DECT-Roaming und Handover beschränkt. Zugriff auf andere Funktionen, wie das zentrale Telefonbuch von IP Office und Tageszeit, ist im GAP-Modus nicht verfügbar.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Die neuen DECT R4-Mobilteile funktionieren zusammen mit dem älteren IP DECT-System. Es sind jedoch nicht alle der für die Handgeräte 3701 und 3711 erhältlichen Funktionen für die DECT R4 Handgeräte verfügbar. Die folgende Liste der funktionsfähigen Funktionen ist unvollständig:

- Teilnahme mit PARK.
- Basic Call.
- Anzeige von Nachrichten (mit einigen Einschränkungen, z.B. Trunkierung am Zeilenende).
- Handover.
- Roaming.
- R-Key Handling (Anfrageanruf, Konferenz, ...).
- Funktionszugriffscodes.
- Unterscheidung zwischen internen/externen Anrufen.
- DTMF während des Anrufs.
- Lokales Anrufprotokoll (Nummer des anrufenden Teilnehmers wird übertragen).
- Lokale(s) Datum und Uhrzeit.

Funktionen, die bekanntermaßen nicht mit DECT R4 Handgeräten und dem früheren IP DECT System kompatibel sind:

- Zugriff auf externe Verzeichnisse (z.B. LDAP).
- Abruf von Datum und Uhrzeit vom System.
- WML (WAP-Zugriff).
- SMS/Messaging (keine Funktion des früheren IP DECT Systems).

Im Allgemeinen wird dringend empfohlen, zunächst eine Musterinstallation mit nur einem Handgerät vorzunehmen, bevor eine größere Anzahl von DECT R4-Handgeräten auf einem Legacy IP DECT-System installiert wird.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

3740 Stabiles DECT

Dieses Telefon wird vom Avaya DECT R4-System voll unterstützt.

- Schwarzweiß-Display mit Hintergrundbeleuchtung und Symbolen
- Lautsprecher / Freisprechfunktion
- Grafische Benutzeroberfläche
- Vierwege-Navigationstaste
- 19 integrierte Benutzeroberflächen-Sprachen In einigen Sprachmodi werden manche Menüpunkte jedoch möglicherweise auf Englisch angezeigt.
- Standby 150 Stunden , Sprechzeit 18 Stunden (unter optimalen Bedingungen)
- Robustheit: Stoßsicher, Zertifizierung IEC 60068-2-32, Verfahren 1, Fall aus 2 Meter Höhe
- Betriebstemperatur: -10 °C bis +55 °C
- Flüssigkeits- und staubgeschützt (IP 65)
- Multifunktionstaste (Weckruf, Anrufannahme etc.)
- Textnachricht-Support (erfordert AIWS, 30 gesendete/erhaltene Nachrichten speicherbar, Nachrichtenlänge 160 Zeichen).
- Dieses Mobilteil ist auch GAP-kompatibel. Es kann daher auf anderen DECT-Systemen verwendet werden, einschließlich Avaya IP DECT. Im GAP-Modus ist die Funktionalität allerdings auf Standardanruffunktionen, DECT-Roaming und Handover beschränkt. Zugriff auf andere Funktionen, wie das zentrale Telefonbuch von IP Office und Tageszeit, ist im GAP-Modus nicht verfügbar.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

3749 Eigensichere DECT-Mobilteile

Dieses Telefon wird vom Avaya DECT R4-System voll unterstützt.

- Farbdisplay mit Hintergrundbeleuchtung und Symbolen.
- Lautsprecher/Freisprecheinrichtung.
- Eingebautes Bluetooth 2.0 mit Unterstützung des „Headset“-Profils. Headsets, die andere Standards erfüllen, sind wahrscheinlich kompatibel; von Avaya wurden jedoch nur einige ausgewählte geprüft. Siehe Liste von Headsets 165.
- Grafische Benutzeroberfläche.
- Vierwege-Navigationstaste.
- 19 integrierte Benutzeroberflächen-Sprachen In einigen Sprachmodi werden manche Menüpunkte jedoch möglicherweise auf Englisch angezeigt.
- Standby 80 Stunden , Sprechzeit 10 Stunden (unter optimalen Bedingungen).
- Robustheit: Stoßsicher, Zertifizierung IEC 60068-2-32, Verfahren 1, Fall aus 2 Meter Höhe.
- Betriebstemperatur: –10 °C bis +55 °C.
- Flüssigkeits- und staubgeschützt (IP 65).
- Multifunktionstaste (Weckruf, Anrufannahme etc.)
- Textnachricht-Support (erfordert AIWS, 30 gesendete/erhaltene Nachrichten speicherbar, Nachrichtenlänge 160 Zeichen).
- Einschränkungen aufgrund der Leistungsbeschränkungen von eigensicheren Handgeräten:
  - Die Display-Helligkeit ist niedriger.
  - Das Tastenfeld hat aus Sicherheitsgründen keine Hintergrundbeleuchtung.
  - Vibrator und Ton werden nicht zugleich aktiviert (Rufton und Vibration alternierend).
  - Das Rufsignal bzw. die Lautstärke des Signaltongebers ist geringfügig niedriger als beim 3740.
  - Die Lautstärke des Lautsprechers ist geringfügig niedriger als beim 3740.
- Dieses Mobilteil ist auch GAP-kompatibel. Es kann daher auf anderen DECT-Systemen verwendet werden, einschließlich Avaya IP DECT. Im GAP-Modus ist die Funktionalität allerdings auf Standardanruffunktionen, DECT-Roaming und Handover beschränkt. Zugriff auf andere Funktionen, wie das zentrale Telefonbuch von IP Office und Tageszeit, ist im GAP-Modus nicht verfügbar.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Zusammenfassung zum DECT R4-Mobilteil

	Telefon	3720 DECT Telefon	3725 DECT Telefon	3740 DECT Telefon	3749 DECT Telefon
Tasten:	Tastenfeld	Ja	Ja	Ja	Ja
	Tasten Hörer aufgelegt/ abgenommen	Ja	Ja	Ja	Ja
	Softkeys	3	3	3	3
	Navigationscluster	4-Wege	5-Wege	4-Wege	4-Wege
	Lautstärketasten		Ja	Ja	Ja
	Stummschalttaste		Ja	Ja	Ja
	Wecktaste		Ja	Ja	Ja
Display:	Beleuchtet,	112 x 115 Pixel, schwarzweiß	128 x 160 Pixel, 64K Farben	128 x 160 Pixel, schwarzweiß	128 x 160 Pixel, 64K Farben
	Akkuanzeige	Ja	Ja	Ja	Ja
	Signalstärkeanzeige	Ja	Ja	Ja	Ja
	Datum- und Uhrzeitanzeige	Ja	Ja	Ja	Ja
Audio:	Freisprechmodus	Ja, 2-Wege-Freisprecheinrichtung		Ja, 2-Wege-Freisprecheinrichtung	
	Headset-Schnittstelle 2,5 mm	Ja		Nein, IP65-kompatibler Spezialstecker	
	Bluetooth 2.0 Headset-Profil	Nein	Ja	Nein	Ja
	Unterstützt Klingeltöne	14	14	14	14
	Lautstärke Klingelton	8 Stufen		8 Stufen	
	Vibration	Ja		Ja	
	Rufton-Optionen	Rufton, Vibration, visuell		Rufton, Vibration, visuell	
	Benutzungsprofile	Unterstützt		Unterstützt	
	Tasten-Piepton	Ja, wählbar		Ja, wählbar	
	Lautstärkeregler	8 Stufen	8 Stufen	8 Stufen	8 Stufen
Funktionen	Nachrichten-LED (rot-grün)	Ja	Ja	Ja	Ja
	Anrufprotokoll (lokal)	25 Einträge	25 Einträge	25 Einträge	25 Einträge
	Lokales Verzeichnis/ Kontakte	250	250	250	250
	Zugriff auf IP Office Verzeichnis	Möglich[1]	Möglich[1]	Möglich[1]	Möglich[1]
	Unterstützung Short Message Service (SMS)	Nein	Optional[1]	Optional[1]	Optional[1]
	Telefon sperren	PIN-geschützt	PIN-geschützt	PIN-geschützt	PIN-geschützt
	Tastensperre	Ja	Ja	Ja	Ja
	Programmierbares Menü „In Call Funktion“	10 Funktionen	10 Funktionen	10 Funktionen	10 Funktionen
	Programmierbares Menü „Anrufdienste“	10 Funktionen	10 Funktionen	10 Funktionen	10 Funktionen
	GAP-konform	Ja	Ja	Ja	Ja

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

	Telefon	3720 DECT Telefon	3725 DECT Telefon	3740 DECT Telefon	3749 DECT Telefon
Hardware:	Akku	Lithium-Polymer	Lithium-Ionen	Lithium-Ionen	Lithium-Ionen
	Standby-/ Sprechzeit – ohne Bluetooth	160/16 Stunden	120/20 Stunden	150/18 Stunden	80/10 Stunden
	Standby-/Sprechzeit – mit Bluetooth	Entf.	120/13 Stunden	Entf.	80/6 Stunden
	Ladezeit	4 Stunden	4 Stunden	4 Stunden	4 Stunden
	Stufe Staub-/ Flüssigkeitsschutz		IP 44	IP 65	IP 65
	Robustheit	IEC 68-2-32, Verfahren 1, 12 Mal Fall aus 1 Meter Höhe		IEC 68-2-32, Verfahren 1, 12 Mal Fall aus 2,0 m Höhe	
	Eigensicheres Design (beispielsweise zur Verwendung im Bergbau, in der chemischen Industrie und an Tankstellen)	Nein	Nein	Nein	Ja
	Größe	133 × 53 × 24	134 × 53 × 26 mm	143 x 59 x 29 mm	143 x 59 x 29 mm
	Gewicht	115 g (kplt. mit Akku und Clip)	130 g (kplt. mit Akku und Clip)	180 g (kplt. mit Akku und Clip)	180 g (kplt. mit Akku und Clip)
	Gürtelclip – Optionen	Keiner, Standard, schwenkbar		Keiner, Standard, schwenkbar	
Lokalisation:	Unterstützte Sprachen	Englisch,	Tschechisch	Tschechisch	Tschechisch
		Deutsch	Dänisch	Dänisch	Dänisch
		Spanisch	Niederländisch,	Niederländisch,	Niederländisch,
		Französisch	Englisch	Englisch	Englisch
		Sprache zum Herunterladen (eine von 14[2])	Finnisch	Finnisch	Finnisch
			Französisch	Französisch	Französisch
			Deutsch,	Deutsch,	Deutsch,
			Griechisch	Griechisch	Griechisch
			Ungarisch	Ungarisch	Ungarisch
			Italienisch	Italienisch	Italienisch
			Norwegisch	Norwegisch	Norwegisch
			Polnisch	Polnisch	Polnisch
			Portugiesisch (Brasilien)	Portugiesisch (Brasilien)	Portugiesisch (Brasilien)
			Portugiesisch	Portugiesisch	Portugiesisch
			Russisch	Russisch	Russisch
			Slowakisch,	Slowakisch,	Slowakisch,
			Spanisch	Spanisch	Spanisch
			Schwedisch	Schwedisch	Schwedisch

1. Setzt AIWS-Server für Integration mit IP Office voraus
2. Sprache auf dem Telefon unterstützt; das IP Office-Menü könnte auf Englisch dargestellt sein.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Unterstützte Bluetooth-Headsets für Modelle 3725 und 3749

In die Modelle 3725 und 3749 ist Bluetooth 2.0 integriert; unterstützt das „Headset“-Profil. Headsets, die andere Standards erfüllen, sind wahrscheinlich kompatibel; von Avaya wurden jedoch nur einige ausgewählte geprüft.

Die folgenden Headsets sind empfohlen:

- Plantronics Voyager 520
- Plantronics Voyager 835
- Plantronics Explorer 390
- Nokia BH-804
- Nokia BH-904
- SonyEricsson HBH-PV740
- Peltor M2RX7-WS4
- SonyEricsson HBH-PV702
- SonyEricsson HBH-GV435
- SonyEricsson HBH-IV835
- Plantronics Voyager510
- Plantronics Explorer665
- Nokia BH-201
- Jabra BT8010
- Motorola H350
- Motorola H670
- Samsung WEP4102

Bekannte Vernetzungsfunktionen mit DECT R4 Handgeräten und dem Legacy IP DECT System sind:

- Zugriff auf IP Office / externes Verzeichnis (z.B. LDAP).
- Abruf von Datum und Uhrzeit vom System.
- WML (WAP-Zugriff).
- SMS/Messaging (keine Funktion des früheren IP DECT Systems).

Im Allgemeinen wird dringend empfohlen, zunächst eine Musterinstallation mit nur einem Handgerät vorzunehmen, bevor eine größere Anzahl von DECT R4-Handgeräten auf einem Legacy IP DECT-System installiert wird.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

DECT R4 – Zubehör

Zusätzlich zu den Standardladestationen gibt es noch eine Reihe von Ladestationen mit hoher Funktionalität:

- Standardladegerät
  - Lädt ein DECT Telefon (3720 und 3725)
  - Ladezeit: 4 Stunden

- Advanced-Ladegerät
  - Lädt ein DECT Telefon (3720 und 3725)
  - Unterstützt reibungslosen Austausch von Telefonen
  - Über USB oder Ethernet mit dem Konfigurationstool PDM (Portable Device Manager) verbunden
  - Ladezeit: 4 Stunden

- Rackmountladegerät
  - Selbe Funktionalität wie das Advanced-Ladegerät, aber für bis zu 6 DECT Telefone (3720 und 3725)
  - Ladezeit: 4 Stunden.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

- Mehrfach-Akkuladegerät
  - Zum Aufladen von 6 Akkus (3725).

- Διεtragbare Gerätemanager-
  Software muss in Kombination mit dem Advanced- oder Rackmountladegerät verwendet werden, um die 3720 und 3725 Telefone verwalten zu können:
  - Anforderungen: Windows XP Professional, Service Pack 2 (SP2) oder Windows Vista Business-Betriebssystem, Sun Java Runtime Environment (JRE) 6 oder höher, Acrobat Reader 5 oder höher.

- Anderes Zubehör
  - Mobilteil-Standardgürtelclip
  - Mobilteil-Drehgelenkgürtelclip
  - Mobilteil-Ledertasche (3720 und 3725)
  - Mobilteil-Sicherheitskette

Standortuntersuchungs-Kits

Die Standortuntersuchungs-Kits enthalten die in der nachfolgenden Tabelle aufgeführten Artikel. Beachten Sie bitte, dass in den Standortuntersuchungs-Kits keine IP-Basisstationen oder Mobilteile enthalten sind. Die folgenden Artikel müssen deshalb separat erworben werden:

- 2 IP-Basisstationen
- mindestens eines der folgenden DECT-Mobilteile: 3725, 3740,3749 (kein Standortuntersuchungs-Modus bei Modell 3720)

Comcode	Beschreibung	Inhalt
700501216	DECT STANDORTUNTERSUCHUNGS-KIT V2 MIT AKKU	• 1 Tragetasche • 2 Halterungen zur Anbringung der Basisstationen (z. B. Tür oder Dreifuß) • 2 Akkukabel zum Anschließen des Akkus an die Basisstation • 2 Akkuladegeräte inkl. Benutzerhandbuch • Austauschbare Aufsätze/Stecker (EU, UK, AUS, USA) • 2 Akkus • 1 Benutzerhandbuch Nur für Gebrauch in EU/EFTA, USA, Kanada, Singapur und VAE
700501217	STANDORTUNTERSUCHUNGS-KIT DECT OHNE AKKU	• 1 Tragetasche • 2 Halterungen zur Anbringung der Basisstationen (z. B. Tür oder Dreifuß) • 2 Akkukabel zum Anschließen des Akkus an die Basisstation • 2 Kabel (0,5 m) mit DC-Stecker • 1 Benutzerhandbuch

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

		Für Gebrauch in allen Ländern, in denen das DECT R4-Portfolio verkauft wird

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

IP-DECT ist, obwohl es vollständig im IP Office R8 unterstützt wird, nicht mehr für Neuverkäufe oder Aktualisierungen erhältlich.

Die IP DECT-Lösungen bieten produktivitätssteigernde Vorteile in der IP- und kabellosen Kommunikation in einem praktischen, leichten Mobilteil zur Nutzung in mehreren Büros. Firmen erhalten so eine sehr praktische kabellose Lösung, mit der eine große Anzahl Benutzer unterstützt werden kann. Dieses System unterstützt auch Benutzer in verschiedenen Niederlassungen, die über ein WAN verbunden sind. Radio Fixed Part (RFP) oder die Basisstation der Avaya IP DECT-Lösung verbindet sie über ein IP-Protokoll auf der Basis von H.323 mit IP Office.

Mit der Avaya IP DECT-Lösung werden bis zu 120 mobilteile und 32 Basisstationen unterstützt. Jede Basisstation kann unter Verwendung des Power Over Ethernet (PoE)-Standards über LAN mit Strom versorgt werden. Jede Basisstation drinnen kann optional über einen externen Stromadapter an die Hauptstromversorgung angeschlossen werden. Jede Basisstation draußen kann nur über PoE versorgt werden - stehen keine Einzelnetzgeräte für die IP DECT-Basisstationen draußen zur Verfügung.

In EMEA und APAC werden die Mobilteile 3701 und 3711 von diesem system unterstützt.

In Nordamerika wird nur das Mobilteil 3711 unterstützt.

Hinweis: Die gesetzlichen Vorschriften für den Radio-teil (Basisstation und Mobilteil) unterscheiden sich in den USA und Kanada geringfügig im Vergleich zu EMEA und APAC. Obwohl beide dieselben Funktionen aufweisen, ist die Hardware in diesen beiden Regionen unterschiedlich.

Jede Basisstation verfügt über folgende Funktionen:

- 8 gleichzeitige Sprach- und bis zu 12 Signalisierungskanäle.
- Codec G.711, G.723, G.729 für die IP-Amtsleitungsverbindung der Basisstation.
- Übergabe
  Das Mobilteil ermittelt durch regelmäßige Messungen die IP-DECT-Basisstation mit der höchsten Signalstärke. Die Basisstation, deren Signal am besten empfangen werdne kann, wird als aktiv definiert. Zudem werden Schwellenwerte verwendet, um ein Hin- und Herspringen zwischen zwei gleich gut empfangbaren Basisstationen zu vermeiden. Die Übergabe zwischen den Basisstation erfolgt nahtlos, unabhängig davon, ob ein Anruf aktiv ist oder nicht.
- DECT-Netzwerk
  Ein IP DECT-Telefon kann auch in einem anderem Büro für Telefonate verwendet werden, wenn dieses Büro über ein WAN mit dem ursprünglichen Büro verbunden ist. In diesem Szenario bleibt der IP DECT-Hauptcontroller am Standort "Hauptsitz".

Abhängig vom Integrationsgrad, der kabellosen Benutzern mit DECT zur Verfügung steht, gibt es vielfältige Hilfsmittel, über die Anrufe an kabellose Mobilteil weitergeleitet werden:

- DDI/DID
  Da jedes kabellose Mobilteil eine Nebenstelle im IP Office System darstellt, können Anrufe direkt an eine DDI/DID-Nummer weitergeleitet werden.
- Weiterleitung
  Anrufe können von Operatoren oder anderen Nebenstellenbenutzern an DECT-Nebenstellen weitergeleitet werden, und DECT-Nebenstellenbenutzer können Anrufer an andere Nebenstellenbenutzer weiterleiten.
- Kompatibilität mit Sammelanschlüssen
  Kabellose Mobilteile können als Gruppenmitglieder programmiert werden und Anrufe auf dieselbe Weise wie jede andere Nebenstelle in dieser Gruppe entgegennehmen.
- Gruppenarbeit
  Kabellose Mobilteile können als Gruppenmitglieder programmiert werden und Anrufe auf dieselbe Weise wie jede andere Nebenstelle in dieser Gruppe an sich ziehen. DECT-Mobilteile dürfen NICHT in kollektive Gruppe konfiguriert werden.
- Zielumleitung
  Benutzer können eine oder alle Umleitungen von einem Avaya Tischtelefon an ein kabelloses Mobilteil initiieren.
- Twinning
  Twinning erlaubt Anrufe an der Hauptnebenstellennummer eines Benutzers, um sowohl diese Nebenstelle als auch eine zweite Nebenstelle zu benachrichtigen. Obwohl diese Funktion nicht auf DECT beschränkt ist, richtet sie sich in erster Linie an Benutzer, die sowohl über ein Tischtelefon als auch eine kabellose Nebenstelle verfügen. Anrufe von der sekundären (gekoppelten) Nebenstelle werden dargestellt, als ob sie an der Haupt-Nebenstelle eingingen. Die Darstellung von "Anruf wartet" und "besetzt" hängt davon ab, ob eine der gekoppelten Nebenstellen verwendet wird. In Nordamerika steht diese Funktion seit Version 4.0.7 zur Verfügung.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

IP DECT-Funktionen

Funktion	IP DECT
Maximale Anzahl Mobilteile	120
Maximale Anzahl Basisstationen	32
Gesamtanzahl Basis-Stationen/ Repeater	32
Maximale Anzahl gleichzeitiger Anrufe	100*

*Kann durch die verfügbaren VCM Sprachkompressionskanäle für Anrufe an Nicht-IP-Zielen eingeschränkt werden.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

3701 IP DECT

Dieses Telefon wird auf dem Avaya IP DECT-System vollständig unterstützt. Es ist aber nicht länger zum Verkauf erhältlich. Es kann allerdings ebenfalls mit dem DECT R4-System von Avaya im 'GAP-Modus' verwendet werden, wobei seine Funktionen auf standardmäßige Anruffunktionen, DECT-Roaming und Übergabe beschränkt sind. Die integrierte Funktionsliste ist auf dem DECT R4 nicht funktionstüchtig.

- Freisprecheinrichtung (nur hören).
- SOS-Notruftaste für Schnellwahl einer Notrufnummer.
- Informationstaste, die für die folgenden Funktionen benutzt werden kann:
  - Telefonnummerlisten und Voicemail-Anzeige.
  - Informationen und Lautsprechertaste blinken, wenn aktiv.
- 50 Telefonbucheinträge in jedem Handgerät
- 10 mögliche Klingeltöne mit vorübergehender Stummschaltung.
- Vierstufige Signalstärkeanzeige.
- Lautstärkeregelung für Lautsprecher und Handgerät, 3 Stufen und Stummschaltung.
- Manuelle und automatische Tastensperre (1-Minute-Zeituhr).
- Vorübergehende Klingelton-Stummschaltung.
- Lautloses Laden.
- 12 Menüsprachen: Tschechisch, Dänisch, Holländisch, Englisch, Finnisch, Französisch, Deutsch, Italienisch, Norwegisch, Portugiesisch, Spanisch und Schwedisch. In den Sprachmodi Tschechisch und Norwegisch werden manche Menüpunkte möglicherweise auf Englisch angezeigt.
- Beleuchtetes dreizeiliges Grafikdisplay (96 x 33 Pixel), variabler Kontrast (3 Stufen).
- Stand-by-Zeit: Bis zu 100 Stunden
- Sprechzeit: Bis zu 10 Stunden
- Ladezeit: max. 6 Stunden bei leeren Akkus
- Gewicht: 138 g (einschließlich 3 NiMH-Akkus vom Typ AAA)
- Abmessungen (H x B x T): 146 x 55 x 28 mm.

Optionales Telefonzubehör:

- Ladestation.
- Ein Adapterkabel zur Verwendung mit Headsets.
- Strapazierfähiger Gürtelclip.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

3711 IP DECT

Dieses Telefon wird auf dem Avaya IP DECT-System vollständig unterstützt. Es ist aber nicht länger zum Verkauf erhältlich. Es kann allerdings ebenfalls mit dem DECT R4-System von Avaya im 'GAP-Modus' verwendet werden, wobei seine Funktionen auf standardmäßige Anruffunktionen, DECT-Roaming und Übergabe beschränkt sind. Die integrierte Funktionsliste ist auf dem DECT R4 nicht funktionstüchtig.

Das 3711 unterstützt die gleichen Funktionen wie das 3701 IP DECT Handgerät, aber mit den folgenden Unterschieden:

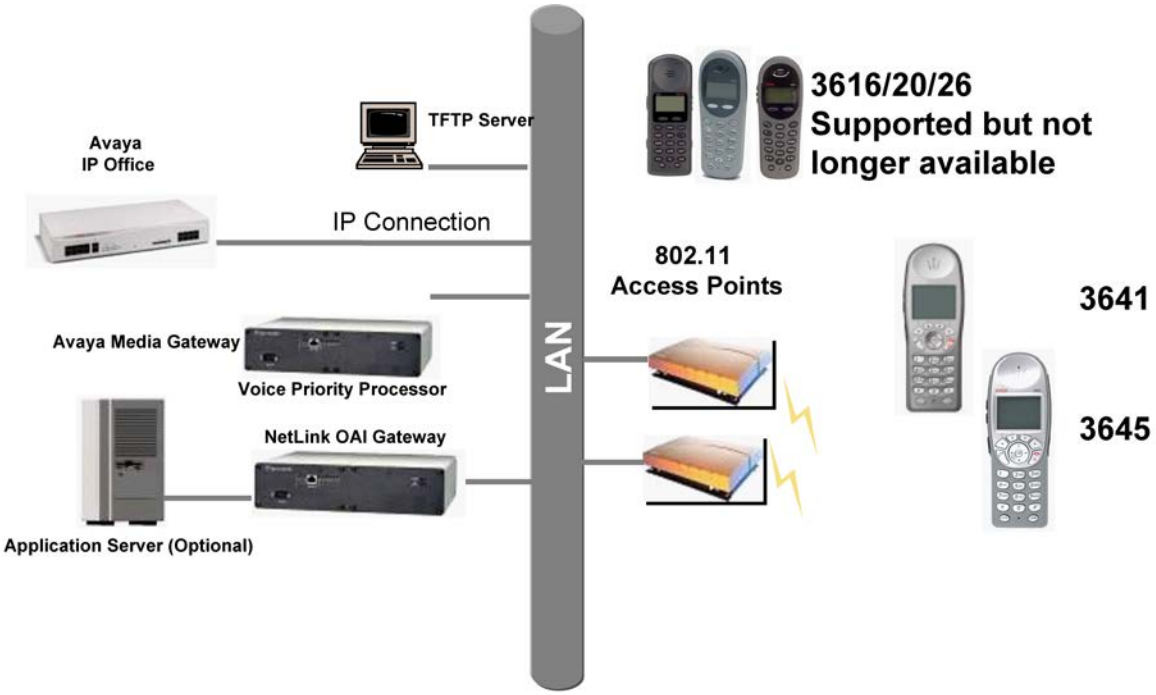
- Vollständiger Freisprechbetrieb.
- Headset-Anschluss für 2,5-mm-Stecker.
- Vibrationsalarm.
- Persönliches Telefonbuch mit 100 Einträgen
- Zugriff auf das Telefonbuch des Systems.
- Voicemail-Anzeige.
- 30 Klingeltöne zur Auswahl.
- Lautstärkeregelung für Lautsprecher und Handgerät, 7 Stufen und Stummschaltung.
- Automatische Anrufannahme unter Verwendung eines Headsets.
- 10 Menüsprachen: Dänisch, Deutsch, Englisch, Finnisch, Französisch, Italienisch, Niederländisch, Portugiesisch, Schwedisch und Spanisch
- Beleuchtetes fünfzeiliges Grafikdisplay (96 x 60 Pixel), variabler Kontrast (7 Stufen).

Optionales Handgerät-Zubehör:

- Ladestation.
- Ein Adapterkabel zur Verwendung mit Headsets.
- Strapazierfähiger Gürtelclip.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Die Avaya IP Wireless Lösung bietet einen fortgeschrittenen "Voice over IP" (VoIP) Client für kabellose Netzwerke. Mit dieser Lösung können sich SMEs auf eine Infrastruktur verlassen, die Sprachdaten und Daten zusammenführt, Kosten spart und die Verwaltung vereinfacht.



Die Modelle 3641 und 3645 haben eine verbesserte Benutzeroberfläche, ein neues leichtes Design und Funk, der verschiedene WiFi-Standards (802.11a/b/g) unterstützt. Mit diesen Hörern haben die Kunden eine größere Auswahl, um Ihren Bedürfnissen und ihrer Infrastruktur gerecht zu werden.

Basierend auf einem weltweiten Standard für Wireless LAN, vereinfacht die "Avaya IP Wireless Telephone"-Lösung die Netzwerkinfrastruktur und ermöglicht die gleichzeitige Übertragung von Sprach- und Datenverkehr über das selbe kabellose Netzwerk. Die 3616, 3620 und 3626 Telefone werden für die Direktsequenz-WiFi-Netzwerke 802.11b von Avaya unterstützt, aber nicht länger durch sie vertrieben; das 3641 und das 3645 funktionieren ebenfalls auf 802.11a und 802.11g Netzwerken. Durch externe TFTP-Clients (nicht inklusive), sind diese Telefone auch vor Ort aufrüstbar, so dass die Geräte mit neuen Protokollen, Features und Möglichkeiten ausgestattet werden können, sobald diese erhältlich werden.

Die Nutzer haben die Wahl zwischen Telefonen für raue Arbeitsumgebungen oder für Führungsebenen. Die gesamte Produktivität profitiert von den Vorteilen des Tischtelefons der nächsten Generation von kabellosen Telefonlösungen.

Wireless IP Terminals

Die Nutzer haben die Wahl zwischen 2 WiFi-Telefonen, um den Mobilitätsansprüchen innerhalb des Gebäudes gerecht zu werden:

- Beide unterstützen die Standards 802.11 a/b/g und bis zu 12 Leitungen oder ausgewählte Funktionen. Beide Hörer sind staubdicht sowie spritzwassergeschützt und deshalb auch für raue Umgebungen geeignet. Sie bieten außerdem eine Lautsprechertelefon-Funktion in Office-Qualität.
- Avaya 3641 unterstützt eine Reihe von Unternehmensanwendungen und ist ideal geeignet für Anwendungen in allgemeinen Büroeinrichtungen, in Finanzunternehmen oder im Gastgewerbe. Dieses kompakte Mobilteil verfügt über ein hoch auflösendes Farbdisplay mit Hintergrundbeleuchtung. Es hat eine neue, verbesserte Benutzeroberfläche und Design. Außerdem ist es leicht und handlich.
- Das Avaya 3645 ist eine etwas größere Version mit einer zusätzlichen "Push-to-Talk"-Funktion für die Übertragung der Kommunikation zwischen Mitarbeitern. Wegen der gummierten Griffzonen und der größeren Ohrmulde eignet es sich besonders gut für laute Umgebungen und Industrieanlagen.
- Zugriff auf 2 x 6 Leitungen oder ausgewählte Features über den „Line“-Key und den „FCN“-Key (es werden keine individuellen Labels für die verwalteten Funktionen der Funktions-Keys unterstützt; Statusinformationen für Anrufpräsentationen aber nicht für Leitungspräsentationen.

Standardbasierender Servicequalitätssupport

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Seit dem „IP Office R6 Maintenance Release“ im Sommer 2010 ist eine neue Software für die 3641- und 3645-Hörer erhältlich. Diese Software ermöglicht außerdem die Verwendung von offenen, auf WMM-Standards basierenden Servicequalitätsmechanismen.

WiFi Multimedia (WMM) ist ein von der WiFi-Allianz geschaffenes Spezifikations- und Zertifizierungsprogramm, das auf dem im 802.11e-Standard definierten „Enhanced Distributed Channel Access“-Mechanismus (EDCA) basiert. Avaya-Hörer unterstützen zwei QoS-Methoden: die geschützte SpectraLink Voice Priority (SVP), die entwickelt wurde, um die Lücke zu schließen, die vor der Ratifikation von 802.11e bestand, und die standardbasierte WiFi Alliance Wireless Multi-Media (WMM). SVP oder WMM-kompatible APs sowie ein AVPP werden für alle Installationen von Avaya Wireless-Telefonen benötigt, auch wenn das W-LAN ausschließlich für Sprache benutzt wird Ohne eine Methode zur Priorisierung der Sprachpakete, wird sich das Fehlen einer kontrollierten Bereitstellungsmethode in schlechter Audioqualität ausdrücken aber auch in reduzierter Kapazität, schwachen Handoffs und/oder in kurzer Haltbarkeit der Batterien; sogar wenn ausschließlich Sprachgeräte über das Netzwerk laufen. Bei einer Mischkonfiguration, unter der Nutzung von AVPP und WMM, beziehen Sie sich für spezifische Konfigurationsanforderungen bitte auf die Konfigurations- und Einrichtungsbeschreibungen der "Polycom VIEW Certified" und "Field Verified" WLANs.

Die Grund-WMM-Implementation in Zugangspunkten schließt keine unvorhergesehene „Automatic Power Save Delivery“ (U-APSD) und „Call Admission Control“ (CAC) mit ein, welche ebenfalls im 802.11e-Standard definiert sind. Deshalb muss der AVPP das Timing und die Bereitstellung der Avaya Sprachpakete gewährleisten, was für das wechseln der AP's und für längere Haltbarkeit der Batterien wichtig ist. Der AVPP stellt auch eine Rufzugangskontrolle zur Verfügung und ermöglicht eine Konfiguration der Anzahl der Gespräche pro AP.

Weitere Informationen finden Sie in der Einrichtungsbeschreibung für Avaya-Polycom VoWiFi Telefone, die unter support.avaya.com erhältlich ist.

Avaya Voice Priority Prozessoren

Der Avaya Voice Priority Prozessor (AVPP) ist ein Ethernet LAN-Gerät, welches mit Zugangspunkten kompatibel ist, um die Servicequalität (QoS) auf kabellosen LAN's zu gewährleisten. Alle Pakete, die von Wireless-Telefonen gesendet oder empfangen werden, werden durch den AVPP geleitet und bei der Weiterleitung zu und von IP Office als Pakete mit Priorität verkapselt. Die Beschaffenheit des AVPP stimmt völlig mit den IEEE 802.11a/b/g-Standards überein.

Der AVPP wird für die Servicequalität (QoS) benötigt, weil die derzeitigen IEEE 802.11a/b/g Wireless LAN-Standards, nur begrenzte Mechanismen zur Unterscheidung von Audio- und Datenpaketen bereitstellt. Er trägt auch zur Servicequalität bei, in dem er die Anzahl der Telefone begrenzt, die mit einem Zugangspunkt verbunden sind, um Qualitätsprobleme zu vermeiden. Zusätzlich gewährleistet der AVPP, dass das Telefon im Energiesparmodus läuft, wenn es nicht genutzt wird. Folgende AVPP-Prozessoren sind verfügbar:

- AVPP100: Für 80 gleichzeitige Anrufe.
- AVPP020: Für 20 eingeschaltete Mobilteile.
- AVPP010: Für 10 eingeschaltete Mobilteile.

Wireless-Zugangspunkte

Mit der Nutzung der Avaya Wireless IP Lösung, können Kunden Wireless-Zugangspunkte von verschiedenen Anbietern verwenden. Die Liste kompatibler Wireless-Zugangspunkte ist lang und wächst ständig. Besuchen Sie bitte http://www.polycom.com/support/voice/wi-fi/view_certified.html und wählen Sie dort "WLAN Compatibility List" für neueste Informationen

Vorteile

- Unterstützt 802.11 a/b/g-Standards für WiFi-Netzwerke, die Sprach- und Datenverkehr auf einem Netzwerk zusammenführen.
- Nahtlose Integration in IP Office.
- Exzellente Sprachqualität auf zusammengeführten kabellosen Netzwerken.
- Leichte, robuste Hörer, die speziell für die Nutzung am Arbeitsplatz entworfen wurden.
- Verbesserte Anzeige, Batteriehaltbarkeit und Prozessorleistung, bei niedrigeren Kosten.
- Höherer Bereich von AVPPs, um die Anforderungen unterschiedlicher Aufbaugrößen zu erfüllen.
- Eine Vielzahl verfügbarer Accessoires:
    - Dualladegerät (die volle Aufladung erfolgt nach etwa 1,5 Stunden).
    - Schnellladegerät (die volle Aufladung erfolgt nach etwa 1,5 Stunden).

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

- Single-, Dual-, und Quadladegeräte für die 3641 und 3645 Telefone.
- Gürtelclip.
- Nylontasche.
- Tragetasche mit Trageband.
- Freisprechtasche.
- Headset mit Rauschunterdrückung
- "Over the Ear"-Headset.

Avaya IP Wireless Telephony Solution (AWTS) Open Application Interface (OAI) Gateway

Das AWTS "Open Application Interface" (OAI) Gateway ermöglicht Software-Anwendungen von Drittanbietern die Kommunikation mit den Avaya IP Wireless Telefonen. Dies dient als zwei-Wege Messaging-Gerät. Viele Unternehmen stellen Anwendungen zur Verfügung, die über eine Schnittstelle mit Ihrem Gebäuderufsystem, Ihrer E-Mail-Anwendung und dem Client-Server-Messaging verbunden werden können. Andere Hersteller von ergänzenden Systemen wie Nurse Call, Telemetry, Alarm- und Steuerungssysteme entwickeln gegenwärtig Anwendungen, die mit den drahtlosen IP-Telefonen von Avaya verbunden werden können.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

3641 Stabiles drahtloses Telefon

Das kabellose 3641 von Avaya ist ein WiFi- (802.11a/b/g) Telefon, das mittels H.323 betrieben wird.

Das 3641 unterstützt die folgenden Funktionen:

- Schmale Ausführung, geringes Gewicht und großes Display.
- Display-Hintergrundbeleuchtung mit Symbolen.
- Einfache Verwendung und verbesserte Benutzerschnittstelle.
- Navigationstasten und Softkeys für einfachen Zugriff auf häufig benutzte Verfahren.
- Lautsprecher in Büroqualität für Freisprechbetrieb.
- Kompatibel mit dem Standard 802.11a/b/g.
- Hochfrequenz 2,4000 GHz (b/g) oder 5,8 GHz (a).
- FCC-Zertifizierung Teil 15.247.
- Verwaltung von Telefonen via DHCP und TFP.
- Sprachverschlüsselung G711, G.729a.
- Wired Equivalent Privacy (WEP), 40 bit, 128 bit und 802.11i (PSK) für sichere Kommunikation.
- Lithium-Ionen-Akkupack für bis zu 8 Stunden Sprechzeit und 160 Stunden Standby.
- IP 53 Design (sprühwasser-/staubgeschützt).
- MIL 810F Design (stoßsicher).
- Clips, Gehäuse, Lanyard.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

3645 Stabiles drahtloses Telefon

Das kabellose 3645 von Avaya ist ein WiFi- (802.11a/b/g) Telefon, das mittels H.323 betrieben wird.

Das 3645 unterstützt alle Funktionen des 3641 178. Darüber hinaus bietet es Folgendes:

- Push-to-talk (PTT) Funktion für Workgroup-Kommunikation
- Größere Hörmuschel für Betrieb in lärmintensiven Umgebungen
- Gummierte Griffe für bessere Ergonomie und höhere Strapazierfähigkeit

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

3616 Drahtloses Telefon

Auch wenn dieses WiFi-Telefon nicht länger erhältlich ist, so wird es noch von IP Office Version 8.0 unterstützt.

Das kabellose IP-Telefon 3616 von Avaya ist ein WiFi- (802.11b) Telefon, das mittels H.323 betrieben wird.

Das 3616 unterstützt die folgenden Funktionen:

- Leichtes, innovatives Design.
- Einfache Verwendung.
- Kompatibel mit dem Standard 802.11b.
- Hochfrequenz 2,4000 - 2,835 GHz (SMI).
- Übertragungstyp: Direct Sequence Spread Spectrum (DSSS).
- FCC-Zertifizierung Teil 15.247.
- Verwaltung von Telefonen via DHCP und TFP.
- Sprachverschlüsselung G711.
- Übertragungsleistung 100 mW (Spitze) < 10 mW (Durchschnitt)
- Wired Equivalent Privacy (WEP), 40 bit und 128 bit.
- 2x16 Zeichen alphanumerisch, plus Statusanzeigen.
- 4 Stunden Sprechzeit und 80 Stunden Standby.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

3626 Stabiles drahtloses Telefon

Auch wenn dieses WiFi-Telefon nicht länger erhältlich ist, so wird es noch von IP Office Version 8.0 unterstützt.

Das kabellose 3626 von Avaya ist ein WiFi- (802.11b) Telefon, das mittels H.323 betrieben wird.

Das 3626 unterstützt alle Funktionen des 3616, mit den folgenden Unterschieden:

- Entwickelt für Industrieumgebungen
- Robustes, widerstandsfähiges Design
- Push-to-talk-Funktion (Walkie-Talkie) für Broadcast-Kommunikationen zwischen Mitarbeitern

Hinweis: Das 3626 unterstützt R1.0 und R2.0 Firmware auf dem Gerät selbst. Wie bei R3.1 von IP Office wird jedoch nur die R1.0-Firmware von Telefon 3626 unterstützt.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

3810 Drahtloses Digitaltelefon

Das digitale Schnurlostelefon 3810 wird noch unterstützt, aber nicht mehr zum Kauf angeboten.

Funktionen

- 2 Leitungen, Mobilteil-LCD mit 32 Zeichen.
- 10 Stunden Sprechzeit und 4 Tage Standby-Zeit.
- 4 angezeigte Betriebsmodi, die Gespräch, Rufton Ein/Aus, Batteriestand niedrig und Nachricht wartet anzeigen.
- Zugriff auf feste Funktionen mit einer Taste – Halten, Weiterleitung, Konferenz und Wahlwiederholung.
- 4 programmierbare tasten, um auf Funktionen der TK-anlage zuzugreifen.
- 20 Nummern Speichern für schnelles und leichtes Wählen
- 10 Kanäle, die bis zu 10 Gespräche gleichzeitig ind überlappenden Funkbereichen unterstützen.
- Headset-Buchse.
- Lautstärkeregler Rufton und Mobilteil.
- Vom Benutzer wählbarer Rufton.
- Vibrationsalarm.
- Wahlwiederholungstaste
- Basiseinheit und Ladegerät.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

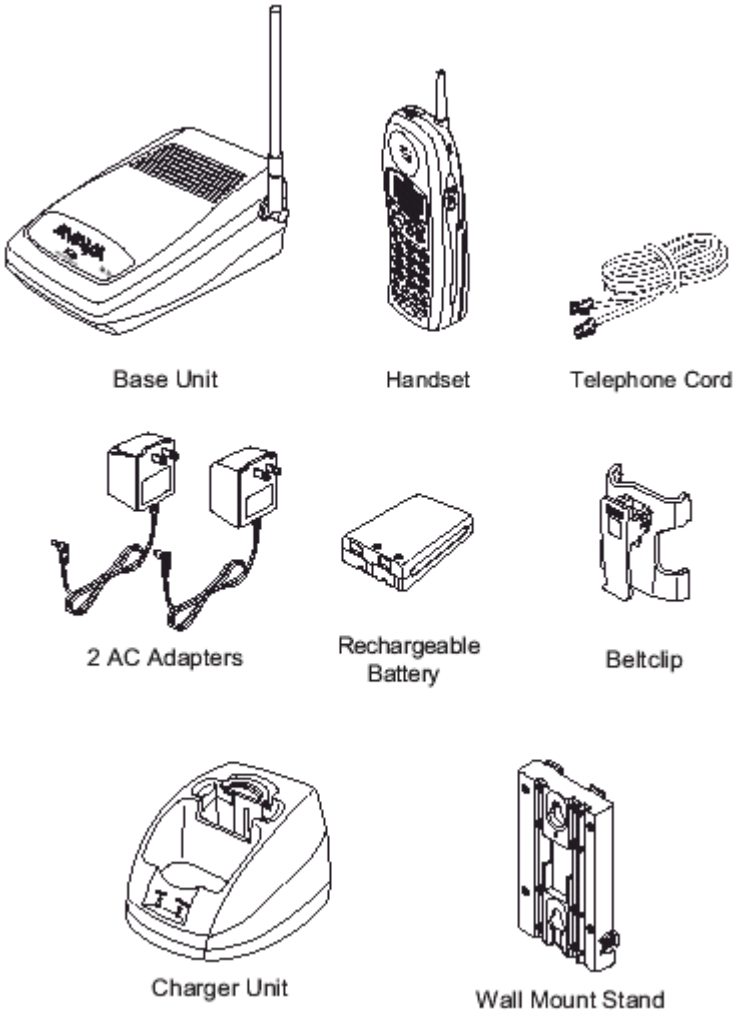
Das Telefon Avaya 3810 ist ein Digitaltelefon, das für die Arbeit mit IP Office ab Version 2.0 und höher durch Anschluss an einen Digital-Station-Port (DS) konzipiert wurde. Es bietet die Mobilität, die einem kabellosen Telefon inhärent ist, sowie Zugang zu einer Reihe Funktionen und Funktionalitäten des verbundenen Kommunikationssystems.

Es können maximal 5 Avaya 3810 kabellose Mobilteile an dasselbe IP Office in überlappenden Funkbereichen angeschlossen werden.

Dieses Telefon ist nur in den USA und Kanada erhältlich.

Das Avaya 3810 wird als Einzeleinheit geliefert, die Folgendes umfasst:

- Basiseinheit.
- Mobilteil.
- Telefonkabel.
- Basiseinheit Netzadapter.
- Ladestandfuß Netzadapter.
- Wiederaufladbare Batterie.
- Gürtelclip.
- Ladestandfuß.
- Benutzer- und Installationshandbuch.
- Wandplattenadapter.



© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Schnurlostelefon-Endgerät T7406E der Business-Serie

Das Schnurlostelefon T7406E ist eine Schreibtisch-zentrale mobile Lösung für kleine bis mittelgroße Unternehmen, Zweigstellen oder Franchise-Standorte. Das Schnurlostelefon T7406E bietet Unternehmen die Möglichkeit, einen besseren Kundendienst bereitzustellen und gleichzeitig für mehr Mobilität am Arbeitsplatz zu sorgen, sodass ihre Mitarbeiter produktiver arbeiten können. Das T7406E wird in IP Office-Modulen unterstützt, die ebenfalls digitale BST-Apparate unterstützen. Das T7406E ist in Nordamerika, Mexiko und karibischen Ländern außer Jamaica und Trinidad verfügbar.

Funktionen

Das integrierte Mehrleitungstelefon T7406E nutzt die Funktionen des beliebten Portfolios der Business-Endgeräteserie und bietet folgende Optionen:

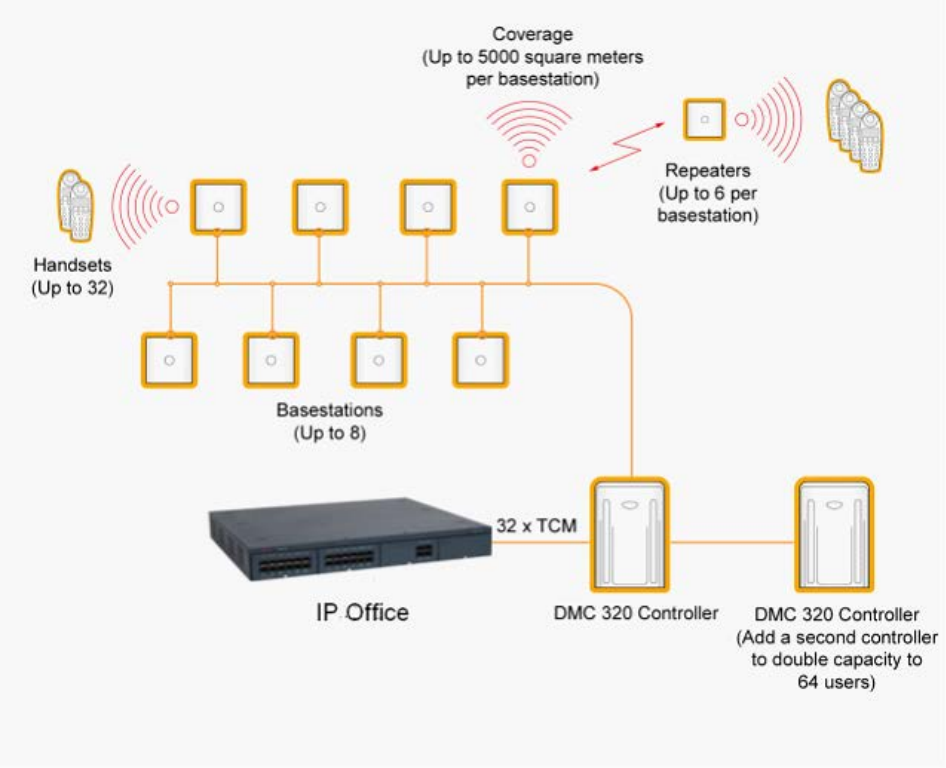
- 2,4-GHz-ISM-Band
- WiFi verträgliche Technologie, durch die das Produkt ohne Störungen in der Nähe eines Wireles LAN arbeiten kann
- Frequenzsprungverfahren (Frequency-hopping spread spectrum, FHSS) verfügbar auf 90 Kanäle für jede Basis
- Reichweite von bis zu 350 Meter (1000 Fuß) bei freier Sicht im Freien
- Standardbasierte 64-Bit-Sicherheitsverschlüsselung
- Mobiltelefon ähnliche Funktionen, wie persönliches Telefonbuch, Tastensperre, Freisprechfunktion, Display und Tastenfeld mit Hintergrundbeleuchtung, Vibrationsbenachrichtigung
- Es können zwei (2) Basistationen pro Standort verwendet werden, jede unterstützt bis zu vier (4) Mobilteile
- Nickel-Metall-Hydrid-Akku für 4 bis 5 Stunden Sprechzeit und 36 Stunden Standby-Zeit
- Praktische Funktionen, wie Freisprecheinrichtung, Vibrationsmodus, Telefonbuch für 20 Namenseinträge, Alarm bei Verlassen der Reichweite und Anzeige der Signalstärke
- Zubehör, wie z. B. Gurtclip, Ladeschale für Mobilteil, externes Akkuladegerät und Netzadapter

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Digital Mobility Solution

Digital Mobility Solution ist ein modulares Wireless-Sprachkommunikationssystem, das auf der DECT (Digitally Enhanced Cordless Telephony)-Technologie basiert. Digital Mobility Solution wird von IP Office ab Version 7 unterstützt, ist für 1 bis 64 Benutzer vorgesehen und bietet dank einer Bereichsabdeckung von 1,5 Millionen Quadratfuß eine echte Campus-weite Mobilität. Die Lösung besteht aus folgenden Komponenten:

- Digital Mobility Controller 080/081 (DMC 080 wird in Nordamerika und DMC 081 in anderen Ländern unterstützt)
- Digital Mobility Controller 320/321 (DMC 320 wird in Nordamerika und DMC 321 in anderen Ländern unterstützt)
- Basisstation (4 Kanäle)
- Repeater (2 Kanäle oder 4 Kanäle)
- Mobilteile (3x16-Displays)
- Mobilteilzubehör
- OA&M-Paket
- Servicetool (HW und SW) für Mobilteile und Repeater
- Installationstool



Verbindung zu IP Office

Die Verbindung zu IP Office wird über eine digitale Nebenstellenverbindung pro DECT-Telefon hergestellt. Dafür müssen dieselben digitalen Nebenstellen-Schnittstellen verwendet werden, die auch die Verwendung von BST-Telefonen, wie die Telefone der Serie T7000, unterstützen.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Digital Mobility Controller

Die folgenden Controller stehen innerhalb von Digial Mobility zur Verfügung:

- Digital Mobility Controller 080/081 (DMC 080/081)
- Digital Mobility Controller 320/321 (DMC 320/321)

Das Digital Mobility-Angebot bietet eine Mehreinheiten-Option, durch die Sie gleichzeitig zwei DMC-Einheiten anschließen können, um die Kapazität effektiv zu verdoppeln und eine Abdeckung von bis zu 5.000 Quadratmeter pro Basisstation zu erzielen. DMC 080 und 320 werden in Nordamerika unterstützt. In anderen Ländern werden DMC 081 und 321 unterstützt.

Digital Mobility Controller 080/081 (DMC 080/081)

Digital Mobility Controller 320/321 (DMC 320/321)

Dank der beiden Controller-Versionen können die Kunden klein anfangen und mit ihrer Mobilitätslösung wachsen, um sowohl ihren heutigen als auch ihren zukünftigen Bedürfnissen gerecht zu werden, wobei die Kosten für weiteres Zubehör erst anfallen, wenn es notwendig ist.

Der DMC 080/081 unterstützt bis zu acht Mobilteile und zwei Basisstationen. Zwei DMC 080/081-Module können miteinander verbunden werden, falls eine stufenweise Erweiterung erforderlich ist (zwei miteinander verbundene DMC 080/081 unterstützen 4 Basisstationen und 16 Mobilteile). Der DMC 320/321 unterstützt 32 Mobilteile und 8 Basisstationen. Es können ebenfalls zwei DMC 320/321 miteinander verbunden werden, um bis zu 64 Mobilteile und 16 Basisstationen zu unterstützen.

Das DMC-Modul versorgt jede Basisstation über ein Twisted-Pair-Kabel mit Strom. Die Basisstation kann in einer Entfernung von bis zu 1500 m (4921 Fuß) vom DMC-Modul aufgestellt werden. Der Zwei-Kanal-Repeater dient dazu, die Reichweite einer Basisstation um bis zu 50 % zu erweitern. Es können bis zu sechs Repeater bei einer bestimmten Basisstation registriert werden, um die Reichweite dieser Basisstation zu vergrößern. Die Repeater werden drahtlos (Wireless) mit der Basisstation verbunden. Es ist keine physische Verbindung erforderlich. Für jeden Repeater ist eine lokale Spannungsversorgung erforderlich.

Die Lösung umfasst eine externe Antenne, die zusammen mit einem Repeater verwendet werden kann, um die Signalreichweite einer Basisstation auf 1 km (0,62 Meilen) zu vergrößern. Eine typische Anwendung wäre ein Campus mit mehreren Gebäuden, die alle das Signal empfangen sollen.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Table 1.Reichweite

Konfiguration der Digital Mobility Solution	Maximale Anzahl von Basisstationen	Maximale Anzahl von Benutzern	Maximale Anzahl von gleichzeitigen Anrufen	Maximale Reichweite: Quadratfuß	Maximale Reichweite: Quadratmeter
DMC080/081	2	8	8	180,000	20,000
DMC080/081 + DMC080/081	4	16	16	360,000	40,000
DMC320/321	8	32	32	720,000	80,000
DMC320/321 + DMC080/081	10	40	40	900,000	100,000
DMC320/321 + DMC320/321	16	64	64	1,440,000	160,000

Reichweite hängt von der Umgebung (einschließlich der verwendeten Baumaterialien und Ausrüstung) ab.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Digital Mobility-Basisstationen

Jede Digital Mobility-Basisstation unterstützt bis zu vier gleichzeitige Anrufe und bietet eine Reichweite von bis zu 5.000 Quadratmeter (abhängig von der Umgebung). Eine Basisstation unterstützt bis zu sechs Repeater, um die Reichweite der Digital Mobility-Lösung weiter zu vergrößern.

Digital Mobility-Basisstation

Digital Mobility-Repeater

Jeder Digital Mobility-Repeater verfügt über zwei oder vier Kanäle und unterstützt entsprechend zwei oder vier gleichzeitige Anrufe, während er die Reichweite einer Basisstation um 50 % vergrößert. Es können bis zu sechs Repeater bei einer bestimmten Basisstation registriert werden, um die Reichweite dieser Basisstation weiter zu vergrößern. Repeater werden drahtlos (Wireless) mit der Basisstation verbunden. Es ist keine physische Verbindung erforderlich. Für jeden Repeater ist eine lokale Spannungsversorgung erforderlich.
Die Digital Mobility-Lösung umfasst eine externe Antenne, die zusammen mit einem Repeater verwendet werden kann, um die Signalreichweite einer Basisstation auf 1 km zu vergrößern. Eine typische Anwendung wäre ein Campus mit mehreren Gebäuden, die alle das Signal empfangen sollen.

Digital Mobility-Repeater

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Digital Mobility-Mobilteile

Es wird ein Portfolio von Mobilteilen durch das Mobility-Portfolio unterstützt:

Digital Mobility-Mobilteil 7439

Ein hochwertiges und preisgünstiges Mobilteil, das alle grundlegenden Anforderungen an ein Mobility-Mobilteil erfüllt. Zur Verwendung für die Segmente Industrie, Logistik und Einzelhandel vorgesehen.

Das 7439 ist nur in Nordamerika und Argentinien erhältlich. Gleichwertige Mobilteile sind z. B. das 4135 (EMEA und Hongkong), das 4136 (Australien und Neuseeland) und das 7434 (Südamerika).

Digital Mobility-Mobilteil 7449

Ein klassisches hochwertiges und robustes Mobilteil mit einem hohen Maß an Funktionalität, das zur Verwendung für Büros, Krankenhäuser und Kundendienstzentren vorgesehen ist. Dieses Mobilteil hat die Schutzklasse IP 54 (Schutz vor Staub und Spritzwasser).

Das 7440 ist nur in Nordamerika und Argentinien erhältlich. Gleichwertige Mobilteile sind z. B. das 4145 (EMEA und Hongkong), das 4146 (Australien und Neuseeland) und das 7444 (Südamerika).

Digital Mobility-Mobilteil 4145Ex

Das ultimative Mobilteil hat die Schutzklasse IP 54 und ist eigensicher. Zur Verwendung in explosiven Umgebungen bei der Öl-, Gas und chemischen Produktion vorgesehen.

Die Modelle 4145Ex und 4146Ex werden nicht mehr zum Kauf angeboten.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Allgemeine Mobilteil-Attribute

- Integration der IP Office-Funktion entspricht der der BST-Telefone, einschließlich dreier Softkeys
- Grafische Anzeige
- Automatische Anmeldung - Roaming zwischen vier verschiedenen Systemen
- Headsetanschluss (bei den Geräten 7430 und 4135 nicht vorhanden)
- Lautsprecher (Freisprecheinrichtung) -nur bei den Geräten 7440 und 4145
- Telefonbuch mit Speicherplatz für 80 Namen und Rufnummern
- Kann in den Vibrationsmodus geschaltet werden (beim Gerät 7430 nicht möglich)
- Senden/Empfangen von Textnachrichten
- Ruhemodus (schaltet alle Töne aus)
- Wahlwiederholung (die letzten 10 Nummern)
- Einstellbare Lautstärke
- Neun verschiedene Klingeltöne
- Tastensperre
- Mikrofonstummschaltung
- Anzeige der Anrufer-ID
- Automatische Anrufannahme
- Standby-/Sprechzeit: 100/10 Stunden
- Temperaturkompensiertes Laden
- Gewicht (einschließlich Akku) beträgt 121 Gramm (4,3 Unzen)
- Größe: 143 x 48 x 26 mm (5,6” x 1,9” x 1,0”)

Digital Mobility-Software

Die Digital Mobility Solution wird von einem benutzerfreundlichen OA&M (Operations, Administration und Management, Betrieb, Verwaltung und Management)-Softwarepaket, einem Servicetool für die Mobility-Software und einem umfangreichen Installationstool unterstützt.

OA&M (Operations, Administration und Management, Betrieb, Verwaltung und Management)-Softwarepaket

Mit dem OA&M-Softwarepaket können Sie die folgenden Aspekte der Digital Mobility Solution verwalten:

- Verwaltung des Digital Mobility Controllers
- Registrierung und Subskription von Mobilteilen
- Programmierinformationen zur Systemsicherung und -wiederherstellung
- Statistikpaket zum Debuggen (Fehlerbehebung)
- Übertragung von Testnachrichten
- Aktualisierung der Firmware der Basisstation
- Systemfernverwaltung über RS232. Optionaler Seriell-IP-Wandler

Servicetool der Mobility-Software

Mit dem Servicetool der Mobility-Software können Sie die folgenden Aspekte der Digital Mobility Solution verwalten:

- Repeater-Programmierung
- Aktualisierung der Mobilteil-Firmware

Hinweis: Für die Verwendung dieses Tools benötigen Sie ein Programmierkabel und eine Servicetool-Mobilteilstation.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Installationstool

Das Installationstool kann Ihnen bei herausfordernden Installationen helfen. Bei normalen Installationen kann ein Mobilteil zur Installation der Digital Mobility Solution eingesetzt werden. Jeder Mobilteil kann verwendet werden, um die folgenden administrativen Aktivitäten auszuführen:

- Allgemeine Installationsanforderungen
    - Registrieren des Master-Mobilteils
    - Registrieren und Anmelden von Mobilteilen
    - Anmelden bei mehreren Systemen
- Registrieren von Basisstation/Repeater

Das Installationstool und die Funktionalität der Wireless-Mobilteile zur Bereitstellung von Informationen bezüglich der Reichweite stellen zusammen effektive Tools für eine schnelle und sichere Installation und Reichweite, bei minimalen Lücken oder Kostenüberlappungen, dar. Das Installationstool bietet eine bessere Installation von wettbewerbsfähigen Angeboten und gewährleistet eine effektivere, präzisere Installation.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Andere unterstutzte Telefone

Die folgenden Telefone werden auch von IP Office unterstützt. Nicht alle davon sind allerdings als Neugerät erhältlich. Die Serie 5600 wurde beispielsweise eingestellt.

Bieten Sie ein Telefon erst dann an, wenn Sie dessen Verfügbarkeit sichergestellt haben. Die nachfolgenden Angaben zur Verfügbarkeit waren zum Zeitpunkt des Verkaufsstarts von IP Office Release 7 zutreffend. Sie könnten sich aber bis zur Aktualisierung dieser Produktbeschreibung geändert haben.

Natürlich durchläuft das Produkt vor der Produktionseinstellung die einzelnen Abschnitte des Lebenszyklus. So wird sichergestellt, dass die Vertriebskanäle ausreichend früh bestellen können.

9600-Telefone, erste Generation:

Die erste Generation der IP-Telefonserie 9600 kann für Kunden eine Alternative sein, insbesondere dann, wenn sie Installationen erweitern, in denen diese Telefone bereits eingesetzt werden. Große Auswahl an Modellen, Farbvarianten und Gigabit Ethernet-Versionen:

- Das 9620L/9620 C: ein Produkt der Reihe Avaya one-X Deskphone, das speziell für den alltäglichen Einsatz entwickelt wurde und sich somit für Benutzer eignet, die auf vielseitige Kommunikationsmittel wie E-Mail und Instant Messaging angewiesen sind und dennoch nicht auf ein hochwertiges und bedienfreundliches Telefon für die Sprachkommunikation verzichten können. Das IP-Telefon 9620L bietet ein hoch auflösendes, 9-cm-Schwarzweiß-Display mit Hintergrundbeleuchtung – das 9620C kann mit einem Farbdisplay für noch größeren Lesekomfort aufwarten. Das 9620L/C unterstützt bis zu zwölf Anrufpräsentationstasten bzw. Funktionstasten und drei Leitungspräsentationen, die jederzeit angezeigt werden.
- Das Avaya 9650/9650C: Das IP-Telefon Avaya 9650 gehört zur Produktfamilie Avaya one-X Deskphone Edition und wurde speziell für Benutzer auf zentralen Positionen entwickelt. Bei solchen Benutzern handelt es etwa um Mitarbeiter an der Rezeption oder der Chefetage, die oft eigene Anrufe und für bestimmte Gruppen managen müssen. Das 9650 bietet Tastenmodulfunktionen mit Direktzugriff auf Übertragungspräsentationen, Kurzwahloptionen und Funktionstasten. Das Avaya 9650 zeichnet sich durch erweiterte Kommunikationsmöglichkeiten, hohe Audioqualität, eine integrierte WML-Anwendungsschnittstelle und umfangreiche Direktzugriffsoptionen aus. Ein ideales Gerät für Empfangspersonal, Assistenten der Geschäftsführung, Mitarbeiter im Contact Center und Knowledge Worker, die schnellen Zugriff auf Funktionen und Anrufpräsentationen benötigen. Das IP-Telefon 9650 ist mit einem neigbaren 9,65-cm-Graustufendisplay mit ¼-VGA-Qualität ausgestattet, das 9650C sorgt mit seinem Farbdisplay für erhöhten Lesekomfort. Das 9650 unterstützt bis zu 24 Leitungspräsentations-/Funktionstasten.
- Das Avaya 9630G/9640/9640G: Das IP-Telefon 9640 gehört zur Produktfamilie Avaya one-X Deskphone und kann mit einem hoch auflösenden Farbdisplay aufwarten, das vor allem für Telefonbenutzer auf Führungsebene entwickelt wurde. Das IP-Telefon 9630G ist mit einem nativen Gigabit Switch und einem 9,65-cm-Schwarzweißdisplay mit Hintergrundbeleuchtung ausgestattet, das sich gegenüber anderen Schwarzweißtelefonen von Avaya durch eine höhere Auflösung (1/4 VGA) auszeichnet. Das IP Telefon 9640 besticht durch ein hoch auflösendes 9,65-cm-Farbdisplay mit Hintergrundbeleuchtung. Das 9640G bietet dieselben Funktionen wie das 9640 mit zusätzlichem Gigabit-Support. Das 9630/9640 unterstützt bis zu 24 Anrufpräsentationstasten bzw. Funktionstasten und sechs Leitungspräsentationen, die jederzeit angezeigt werden.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Digitale Schreibtischtelefone 5400/2400

Die digitalen Schreibtischtelefone 5400 und 2400 bieten unter IP Office ein großes Funktionsangebot. Sie werden unter IP Office 8.0 unterstützt, werden aber nicht mehr zum Kauf angeboten.

5402, 5602 SW, 2402, 4602 SW Telefon

Dieses Telefon eignet sich am besten für den Walk Up-Benutzer.

Telefon	Mit IP Office kompatibel	Mit IP Office und Communication Manager kompatibel
5402	✓	✗
5602 SW	✓	✗
2402	✓*	✓
4602 SW	✓	✓

* Ältere Telefone des Modells 2402 können Anrufe empfangen und absetzen, es erscheinen aber keine Anzeigen auf dem Display.
Hinweis: Die Modelle 5602 SW und 4602 SW werden von IP Office Release 6 unterstützt, sind aber nicht länger zum Verkauf erhältlich.

Gebräuchliche Funktionen

Display: 2 Zeilen x 24 Zeichen.

Festprogrammierte Funktionstasten: 10 - Konferenz, Vermitteln, Abweisen, Wahlwiederholung, Freisprechen, Nachrichten, Halten, Stummschaltung, Lauter, Leiser.

Programmierbare Funktionstasten:

- DS-Telefone: 2 und Zugriff auf weitere 12 programmierbare Funktionstasten über die FUNKTION-Taste.
- IP-Telefone: 2.

Tastenbeschriftung: Symbole und Text für feste Funktionstasten Beschriftungen und Symbole für zwei programmierbare Funktionstasten.

Freisprechanlage: Freisprecheinrichtung (nur hören, kein Mikrofon).

Hörgerät-kompatibel: Ja.

Anzeige „Nachricht wartet“: Ja. Auf dem 2402 und 5402 wird diese Anzeige außerdem als Klingelalarm verwendet.

Personalisierte Ruftöne: Ja – 8 (über Konferenztaste bei unbenutztem Telefon).

Headset-Buchse: Nein, dieses Telefon unterstützt den Headset-Betrieb nicht.

Integrierte Anwendungen: Keine.

- Aktualisierbare Firmware: DS-Telefone – Nein. IP-Telefone – Ja.
- Erweiterung: Keine.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

- Farbe: Multi-Grau
- Montage: Schreibtisch- oder wandmontierbar.
- Verstellbarer Tischhalter: Nein.

Anforderungen für 5402 und 2402

Anschluss an: Digital Station (DS-Anschluss).

Stromversorgung: Vom Telefonsystem.

Anforderungen für 5602 SW und 4602 SW

Stromversorgung: IEEE 802.3af Power over Ethernet (PoE) oder individuelles Netzgerät (Serie Avaya 1151).

Codecs: G.711, G.729a/b.

QoS-Optionen: UDP-Portanwahl, DiffServ und 802.1p/q (VLAN)

SNMP-Unterstützung: Ja.

IP-Adresszuordnung: Statische oder dynamische IP-Adresszuordnung.

Ethernet-Anschlüsse: Full-Duplex 10/100 BaseT Ethernet-Switch mit zwei Anschlüssen für PC-Pass-Through-Verbindung.

- Autonegotiation separat für jeden Anschluss.
- 802.3 Datenflusskontrolle.
- Das Telefon hat jederzeit Priorität gegenüber dem PC-Anschluss.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

5410, 5610 SW, 2410, 4610 SW Telefone

Diese Telefone eignen sich am besten für Benutzer im Empfangs-/Sekretariatsbereich.

Telefon	Mit IP Office kompatibel	Mit IP Office und Communication Manager kompatibel
5410	✓	✗
5610 SW	✓	✗
2410	✓	✓
4610 SW	✓	✓

Hinweis: Das 4610 wird zwar auf IP Office R6 unterstützt, ist aber nicht länger zum Verkauf erhältlich.

Merkmale und Funktionen:

- Display: 5 Zeilen x 29 Zeichen (168 x 80 Pixel, 4 Graustufen).
- Festprogrammierte Funktionstasten: 10 – Konferenz, Headset, Weiterleitung, Trennen, Wahlwiederholung, Lautsprecher, Halten, Stummschaltung, Lautstärke erhöhen, Lautstärke verringern.
- Programmierbare Funktionstasten:
  - DS-Telefone: 12 – in 2 wechselbaren Displayseiten von 6, passend zu den 6 physikalischen Displaytasten.
  - IP-Telefone: 24 – in 4 wechselbaren Displayseiten von 6, passend zu den 6 physikalischen Displaytasten.
- Tastenbeschriftung: Für die festprogrammierten Funktionstasten werden Symbole und Text verwendet.
- Freisprechanlage: Zweiwege-Freisprecheinrichtung und Mikrofon.
- Hörgerät-kompatibel: Ja.
- Anzeige „Nachricht wartet“: Ja – auch als eine akustische Anrufalarm-Anzeige verwendbar.
- Personalisierte Ruftöne: Ja – 8.
- Headset-Buchse: Ja.
- Integrierte Anwendungen: Kurzwahlliste (48) und Anrufprotokoll (entgangen, eingehend, ausgehend). WAP WML-Browser werden auf IP-Telefonen unterstützt.
- Aktualisierbare Firmware: Ja.
- Erweiterung: Keine.
- Farbe: Multi-Grau
- Montage: Schreibtisch- oder wandmontierbar.
- Verstellbarer Tischhalter: Ja – im Lieferumfang des Telefons enthalten.

Sonderfunktionen für die Modelle 5410 und 2410:

- Nachrichtentaste: Spezielle Taste zur Abfrage von Voicemail.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Anforderungen für 5410 und 2410:

- Anschluss an: Digital Station (DS-Anschluss).
- Stromversorgung: Vom Telefonsystem.

Anforderungen für 5610 und 4610:

- Stromversorgung: IEEE 802.3af Power over Ethernet (PoE) oder individuelles Netzgerät (Serie Avaya 1151).
- Codecs: G.711, G.729a/b.
- QoS-Optionen: UDP-Portanwahl, DiffServ und 802.1p/q (VLAN)
- SNMP-Unterstützung: Ja.
- IP-Adresszuordnung: Statische oder dynamische IP-Adresszuordnung.
- Ethernet-Anschlüsse: Switch mit zwei 10/100 BaseT Ethernet-Ports (Vollduplex) für PC-Durchschleifverbindung.
  - Autonegotiation separat für jeden Anschluss.
  - 802.3 Datenflusskontrolle.
  - Das Telefon hat jederzeit Priorität gegenüber dem PC-Anschluss.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

5420, 5621, 2420, 4621, 4625 Telefone

Diese Telefone eignen sich am besten für Benutzer auf Managementebene und sind mit dem optionalen EU24-Tastenmodul gut für Empfangs-/Sekretariatspersonal geeignet.

Telefon	Mit IP Office kompatibel	Mit IP Office und Communication Manager kompatibel
5420	✓	✗
5621 SW	✓	✗
2420	✓	✓
4621 SW	✓	✓
4625 SW	✓	✓

Hinweis: Die Modelle 4621 und 4625 werden zwar auf IP Office R7 unterstützt, sind aber nicht länger zum Verkauf erhältlich.

Merkmale und Funktionen:

Display: 7 Zeilen x 29 Zeichen.

Festprogrammierte Funktionstasten: 10 – Konferenz, Headset, Weiterleitung, Trennen, Wahlwiederholung, Lautsprecher, Halten, Stummschaltung, Lautstärke erhöhen, Lautstärke verringern.

Programmierbare Funktionstasten:

- DS-Telefone: 24 – in 3 wechselbaren Displayseiten von 8, passend zu den 8 physikalischen Displaytasten.
- IP-Telefone: 24 – in 2 wechselbaren Displayseiten von 12, passend zu den 12 physikalischen Displaytasten.

Tastenbeschriftung: Für die festprogrammierten Funktionstasten werden Symbole und Text verwendet.

Freisprechanlage: Zweiwegelautsprecher und Mikrofon für Freisprechen.

Hörgerät-kompatibel: Ja.

Anzeige „Nachricht wartet“: Ja – auch als eine akustische Anrufalarm-Anzeige verwendbar.

Personalisierte Ruftöne: Ja – 8.

Headset-Buchse: Ja.

Integrierte Anwendungen: Kurzwahlliste (104) und Anrufprotokoll (entgangen, eingehend, ausgehend). WAP WML-Browser werden auf IP-Telefonen unterstützt.

Aktualisierbare Firmware: Ja.

Erweiterung: Unterstützt das EU24 DSS Erweiterungsmodul (mit zusätzlichem Netzgerät Avaya 1151).

Farbe: Multi-Grau

Montage: Schreibtisch- oder wandmontierbar.

Verstellbarer Tischhalter: Ja – wird mit Telefon geliefert.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Sonderfunktionen für die Modelle 5420 und 2420

Nachrichtentaste: Spezielle Taste zur Abfrage von Voicemail.

Anforderungen für 5420 und 2420

Anschluss an: Digital Station (DS-Anschluss).

Stromversorgung: Vom Telefonsystem.

Anforderungen für 5621 SW, 4621 SW und 4625 SW

Stromversorgung: IEEE 802.3af Power over Ethernet (PoE) oder individuelles Netzgerät (Serie Avaya 1151).

Codecs: G.711, G.729a/b.

QoS-Optionen: UDP-Portanwahl, DiffServ und 802.1p/q (VLAN)

SNMP-Unterstützung: Ja.

IP-Adresszuordnung: Statische oder dynamische IP-Adresszuordnung.

Ethernet-Anschlüsse: Switch mit zwei 10/100 BaseT Ethernet-Ports (Vollduplex) für PC-Durchschleifverbindung.

- Autonegotiation separat für jeden Anschluss.
- 802.3 Datenflusskontrolle.
- Das Telefon hat jederzeit Priorität gegenüber dem PC-Anschluss.

Sonderfunktionen für 5621 SW und 4621 SW

Display-Hintergrundbeleuchtung: Das Display verfügt über eine Hintergrundbeleuchtung für einen besseren Kontrast. Standby-Modus schaltet Hintergrundbeleuchtung nach Zeitüberschreitung aus.

Sonderfunktionen für 4625 SW

Farbige Display-Hintergrundbeleuchtung: Das Farbdisplay hat eine Hintergrundbeleuchtung für höheren Kontrast.

Hinweis: Die Modelle 5620SW und 4620SW werden zwar noch unterstützt, sind aber nicht länger zum Kauf erhältlich.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

EU24 und EU24 BL Erweiterungsmodule

Die EU24/EU24BL sind Telefonerweiterungsmodule, die zusammen mit einem 5420, 5620/1, 2420, 4620/1, oder 4625-Telefon arbeiten. Sie istellen zusätzliche 24 programmierbare Tasten mit zugehörigem Anzeigeetikett und Statussymbolen bereit. Nur ein EU24 kann pro Telefon verwendet werden. Das EU24BL verfügt über Hintergrundbeleuchtung und kann nur mit dem 4621 oder 5621 verwendet werden.

Das EU24/EU24BL unterstützt zusätzliche 24 Anrufpräsentations/Funktionstasten, durch die Anzeige einer Spalte von 12 Tasten gleichzeitig, mit einer gepunkteten Linie, welche die zwei Spalten trennt.

Häufige Funktionen

- 24 programmierbare Anrufpräsentations/Funktionstasten.
- Automatisch vom System beschriftet (keine Papieretiketten).
- Verbindet sich direkt mit dem assoziierten Telefon.
- Erfordert ein Avaya Serie 1151-Netzteil, selbst für IP-Telefone, die bereits Power-over-Ethernet (PoE) verwenden.
- IP Office unterstützt maximal acht EU24/EU24BL pro IP Office-System, abhängig von der Gesamtsystemgrenze.

Telefon	EU24	EU24BL
2402/5402	✗	✗
2410/5410	✗	✗
2420/5420	✓	✗
4601/5601	✗	✗
4602/5602	✗	✗
4610/5610	✗	✗
4620/5620	✓	✗
4621/5621	✓	✓
4625	✓	✓

Beachten Sie, dass das EU24 BL zwar bei IP Office R6 unterstützt wird, aber nicht länger zum Kauf erhältlich ist.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

1100 und 1200 IP Phones

Die IP-Telefone der Serie 1100 wurden aus der Produktlinie von Norstar und BCM übernommen. Sie werden auf der BCM-Plattform unterstützt („UNIStim“-Protokoll).

Unter IP Office nutzen diese Telefone das SIP-Protokoll. SIP-Software kann auf solche Telefone heruntergeladen werden, wenn sie mit IP Office verbunden sind. Bei Gebrauch mit IP Office ist für die Telefone eine „Avaya IP phone“ Lizenz erforderlich, wie auch für jedes andere Avaya IP-Telefon. Ansonsten sind keine weiteren Lizenzen erforderlich. (Unter IP Office ist keine separate IP-Telefon-Lizenz erforderlich.)

Die folgenden Telefone sind integrierbar:

- Serie 1100: 1120E und 1140E plus Tastenerweiterungsmodul
- Serie 1200: 1220 und 1230 plus beide Tastenerweiterungsmodule.

Hinweis: Für neue Installationen empfiehlt Avaya die Telefonserie 9600, wie z.B. 9608, 9621 oder 9641. Diese Telefone bieten den vollständigen Zugriff auf alle innovativen IP Office-Funktionen, wie z.B. Visual Voice-Mail, IP Office Feature Menü, zentralisierte Anrufprotokolle oder Personalverzeichnisse.

Überblick über IP-Telefone 1100 und 1200

Benutzer profitieren von den VoIP-Funktionen der nächsten-Generation, der Zuverlässigkeit dieser Betreiber-Klasse und der einfachen Bedienbarkeit herkömmlicher Telefone. Dieses Telefonsortiment umfasst vier überragende Schreibtischmodelle sowie zwei innovative softwarebasierte Lösungen, die VoIP auf den Computer oder PDA eines Benutzers bringen. Folgende IP-Telefone sind im Sortiment enthalten:

- IP-Telefone der Serie 1100 – IP-Telefone 1120E und 1140E (mit Farbdisplay). Das hochauflösende hintergrundbeleuchtete Display ist komplett pixelbasiert. Sie sind für Web-basierte Anwendungen optimiert, wie zum Beispiel Telefon-Support unter XAS/G-XAS. Des Weiteren bieten sie den USB-Support für bestimmte Peripheriegeräte, wie zum Beispiel eine Tastatur oder Maus.
- Tastenerweiterungsmodul für IP-Telefone der Serie 1100 – Das Erweiterungsmodul für IP-Telefone der Serie 1100 Series ist ein Hardware-Zubehör, das pro Modul bis zu 18 zusätzliche Leitungs-/ programmierbare Funktionstasten bietet. Das Modul wird auf den IP-Telefonen 1120E und 1140E unterstützt.
- IP-Telefone der Serie 1200 – Die IP-Telefone 1220 und 1230 gehören zur von BCM entwickelten IP-Telefon-Familie für den SMB-Markt und werden jetzt auch unter IP Office unterstützt. Sie bieten hohe Funktionalität zu einem für den SMB-Markt wettbewerbsfähigen Preis.
- Tastenerweiterungsmodul für IP-Telefone der Serie 1200 – Das Tastenerweiterungsmodul für IP-Telefone der Serie 1200 ist ein Hardware-Zubehör. Es ist in zwei Ausführungen erhältlich. Im Angebot stehen ein LCD-Modell mit 12 Tasten und ein LED-Modul mit 18 Tasten. Die Module werden auf den IP-Telefonen 1220 und 1230 unterstützt.
- Bitte beachten: Die folgenden Telefonmodelle von BCM werden unter IP Office nicht unterstützt: 1210, 1110.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Vorteile von IP-Telefonen

- Unterstützt die Konnektivität zu einer Nortel VoIP-aktivierten Plattform, u.a. BCM und Communication Server 1000 mittels UNIStim sowie IP Office mittels SIP-Protokoll
- Transnetwork-Unterstützung steigert die Produktivität von Mitarbeitern, in dem sie Anwendern und Netzwerkmanagern im gesamten Netzwerk einheitliche Telefone bietet.
- Ein interner Sprach/Daten-Switch bevorzugt Sprachdaten, um eine hohe Sprechqualität zu gewährleisten und Kosten einzusparen, da Verteilerschrank-Ports erhalten bleiben und keine separaten Kabelverbindungen zum Schreibtisch erforderlich sind.
- Automatische Firmware Upgrades sorgen für eine hervorragende Leistung, vereinfachen die Wartung und reduzieren den Bedarf nach Besuchen vor Ort.
- DHCP-fähige IP-Telefone vereinfachen die Netzwerkadministration durch ein zentralisiertes, automatisiertes IP-Adressenmanagement.

Multiple Platform Support

Diese IP-Telefone werden von Nortel-Kommunikationssystemen unterstützt, u.a. BCM und Communication Server 1000, sind aber nun auch für IP Office erhältlich. Diese branchenführende Plattform-Interoperabilität fördert das Wachstum und bietet nahtlose Übergänge für Teilnehmereinrichtungen und trägergestützte Lösungen. Alle IP-Telefone bieten zahlreiche Business-Funktionen, die aktuelle und kommende Benutzeranforderungen und internationale icon-basierte Zeichen erfüllen. Durch diese Funktionen sind IP-Telefone neben der mehrsprachigen Unterstützung ideal für eine weltweite Anwendung.

Integrierter Switched Ethernet Anschluss

Benutzer können ihr Schreibtisch-Internettelefon und ihren PC auf einem einzigen Port an das Netzwerk anschließen. Die IP-Telefone beinhalten einen eingebauten 10/100 Base T Layer 2-Switch, der das Netzwerkkabel der Kategorie 5 in getrennte Feeds aufspaltet, einen zum Telefon selbst und einen zusätzlichen RJ-45-Port für den Anschluss des PCs eines Nutzers. Durch fixe, Hardware-basierte Priorität für den Sprachport des Telefons sorgt der interne Ethernet-Switch für eine dauerhaft hohe Qualität von Sprachdiensten.

Zuverlässige LAN-Leistungsoptionen

Um in einem unternehmenskritischen Umfeld ungestörte Telefondienste zu garantieren, erhalten IP-Telefone ihren Strom über Netzwerkleitungen. Ethernet Switches von Avaya (BES 50, ERS2500, ERS4500) liefern Strom über ungenutzte UPT-Kabelpaare der Kategorie 5, sodass die Telefone nicht mehr am Schreibtisch an eine Stromversorgung angeschlossen sein müssen.

Strom wird dank eines fortschrittlichen, softwarebasierten last- und fehlererkennenden Algorithmus der Avaya Ethernet-Switches nach Bedarf bereitgestellt. Desktop, Rack-Montage und stapelbare Optionen sind erhältlich, wodurch der Strom für IP-Telefone kostengünstig zentralisiert werden kann. Dadurch wird Zuverlässigkeit auf Carrier-Niveau erreicht, indem am Verteilerschrank befindliche redundante Stromressourcen aktiviert werden, um für Notfälle Backup-Strom für die im gesamten Netz befindlichen IP-Telefone zu liefern.

Dynamic Host Configuration Protocol

IP-Telefone sind einfach zu installieren und konfigurieren und bieten eine innovative Lösung, die Nutzern ermöglicht, die Telefone überall im Netz ohne Intervention durch einen Netzwerkadministrator anzuschließen, sodass sich das Management mehr auf komplexere, unternehmenskritische Aufgaben konzentrieren kann.

Egal of Benutzer ihr Telefon nur in ein anders Zimmer oder an irgendeinen anderen Ort auf der Welt verlagern, ist das Service am neuen Standort genauso, als würden sie in ihrem eigenen Büro sitzen, auch wenn sie vielleicht Tausende Kilometer entfernt sind.

Setzen von Prioritäten beim Netzwerk-Verkehr

Die Netzwerkprioritäten von Unternehmen spiegeln heute die wirtschaftlichen Prioritäten wider. Durch Installation des Avaya Ethernet Switch (BES50 oder ERS) kann ein Unternehmensnetzwerk zu einem intelligenten Partner werden, der Layer 2/3-Paketklassifizierung nutzt, um unternehmenskritischen Datenverkehr zu priorisieren und so die bestehende Infrastruktur optimal zu nutzen.

Latenzsensitive Anwendungen und unternehmenskritische Benutzer erhalten Platin-Service, während weniger dringender Datenverkehr Bandbreiten mit geringerer Priorität zugeteilt bekommt. Das Setzen von Prioritäten ist besonders für Unternehmen wichtig, die unternehmenskritische IP-Anwendungen unterstützen müssen, u. a. VoIP, jedoch nicht höhere Kosten verursachen wollen, indem sie ihr Netzwerk überdimensionieren, um die Verfügbarkeit von Bandbreiten zu garantieren.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Universelle Eigenschaften

Mit über 100 Jahren Erfahren in der Entwicklung von Telefonen, mit dem Ziel, die Mitarbeiterproduktivität zu steigern, Betriebskosten zu verringern und den Kundenservice zu verbessern, ist Avaya bei Telefonlösungen branchenführend. Alle IP-Telefone bieten die folgenden Funktionen:

- Intuitives Navigations-Cluster bietet ein schnelles Scrollen von Menü, Sublisten und Anrufprotokollen, Wählen mit einem Knopfdruck und schnellen Zugriff auf System-Funktionen.
- Message Waiting/Visual Ring-Anzeige benachrichtigt über eingehende Anrufe und Nachrichten.
- Sprachkomprimierung optimiert die Anforderungen an Bandbreite und Audioqualität.
- Audio Control Center ermöglicht Benutzern, schnell und ohne Störgeräusche zwischen dem Telefonhörer, Headset und Freisprecheinrichtung umzuschalten.
- Sprech- und Klingeltonlautstärke können durch die Lautstärkeleiste mit Tastendruck gesteuert werden, und LEDs zeigen die Einstellungen Telefonhörer/Headset/Freisprechanlage/Stumm deutlich an.
- Lokale Tonerzeugung spart wertvolle Netz-Bandbreite.
- Dynamic IP Addressing mit einem standardmäßigen DHCP-Server bietet eine flexible, vereinfachte Lösung für Erweiterungen, Verlagerungen und Änderungen, wodurch Verwaltungskosten eingespart werden.
- Benutzerfreundliches Design unterstützt alle potentiellen Benutzer, einschließlich Behinderte, die spezielle Hörgeräte benötigen.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

SIP-Protokoll: Überblick über die Funktionen in IPP Office mit 1100/1200-Telefonen

Die Telefone werden mit dem SIP-Protokoll in IP Office unterstützt. Daher kann die Benutzeroberfläche leicht von der Oberfläche bei Verwendung auf BCM mit „UNIStim“ abweichen.

Beachten Sie, dass diese Telefone nur mit IP Office 500/500 V2-Hardware unterstützt werden.

Sie unterstützen viele Funktionen, u. a.:

- Standardtelefonfunktionen, wie Makeln, Weiterleiten, Konferenz (mit IP Office)
- Präsentation mehrere Anrufe (beachten Sie, dass Übertragungs- und Amtsleitungspräsentationen nicht unterstützt werden)
- "Nachricht wartet"-Unterstützung
- Beleuchtete Belegt-Tasten mit Schnellwahl, Statusanzeige und Annahme von läutenden Anrufen.
- Unterstützte Anwendungen. Die Telefone können für zusätzliche Arbeitserleichterung zusammen mit Anwendungen wie Avaya one-X™ Portal for IP Office verwendet werden, sodass z. B. die Click-and-Dial-Funktion ermöglicht wird.
- Selbstbeschriftungs-Funktionstasten: Damit kann mit einem einzigen Tastendruck auf ausgewählte IP Office-Funktionen zugegriffen werden. Wenn weitere Parameter benötigt werden, wird der Benutzer durch eine Dialogoberfläche mit den Funktionen plus Softkeys geführt, z. B. Bestätigung
- Sonderfunktionstaste. Die unterstützten Funktionen stehen auch durch Drücken eines Funktions-Softkey plus den entsprechenden Funktionscodes zur Verfügung. Die Funktionscodes sind mit jenen aus BCM identisch, d. h. einfache und schnelle Übergabe.
- Installationsfreundlichkeit: Die Telefone können mit IP Office Manager verwaltet und einfach installiert werden. IP Office ist der DHCP-Server und bietet Konfigurationsdateien, Software-Updates usw. Für die Installation der Telefone wird IP Office Manager benötigt.
- Bei der Migration der Telefone von BCM zu IP Office und wenn der IP Office DHCP-Server genutzt wird, übernimmt das System die Installation/Aktualisierung der Telefone mit der richtigen Software für IP Office. Das bedeutet die einfache und schnelle Migration.

IP Office 8.0 ist mit der Firmwareversion SIP 4.3 ausgestattet. Das bringt folgende Vorteile:

- Es muss nicht mehr die „Senden“-Taste gedrückt werden, damit das Telefon den Wählvorgang startet (1-10 s Zeitlimit. Standard = 5 s)
- Avaya one-X™ Portal for IP Office-Integration: Unterstützung für Halten/Stummschalten/Konferenz
- Unterstützung für Sprachauswahl mit IP Office Manager

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Funktionsübersicht:

(Auf dem Telefon können nicht nur Funktionen, auf die über die „Funktionstaste“ zugegriffen wird, einer Taste zugewiesen werden. Die Telefone können auch durch Anwahl des IP Office-Funktionszugriffscodes (plus ggf. Parameter) auf die gewünschten IP Office-Funktionen zugreifen.)

Funktion	Details
F*0 – Tastenabfrage (auch DN-Abfrage über die I/C-Taste)	unterstützt
F*1, F*2, F*3 – Selbstverwaltung-Tastenprogrammierung	unterstützt
F*6– Selbstverwaltung-Klingeltyp	Funktionsunterstützung am Telefon, aber ohne Funktionscode
F*7– Selbstverwaltung-Kontrast	Funktionsunterstützung am Telefon, aber ohne Funktionscode
F*80– Selbstverwaltung-Klingeltonlautstärke	Funktionsunterstützung am Telefon, aber ohne Funktionscode
F0 – Schnellwahl	unterstützt
F3 – Konferenz, Zu Konferenz hinzufügen, An Konferenz teilnehmen	unterstützt
F4 – Anrufweiterleitung, F#4 abbrechen, Alle Anrufe weiterleiten	unterstützt
F5 – Wahlwiederholung für letzte Nummer	unterstützt
F60 – Seite (Nr. F61-F63)	unterstützt
F66 – Sprachanruf wählen	unterstützt
F70 - Weiterleiten	Funktionsunterstützung am Telefon, aber ohne Funktionscode
F74 – Gespräch parken/entparken, F#74 zurückholen	unterstützt
F75 – Anrufübernahmegruppe	unterstützt
F76 – Anrufübernahme Nebenst.	unterstützt
F85 – Bitte nicht stören, F#85 Aufheben	unterstützt
F981 – Eingabe Voicemail-System (wie F65) NUR AUDIO	unterstützt
F812 – Anrufliste	Funktionsunterstützung am Telefon, aber ohne Funktionscode
Eingabe Kontocode	unterstützt
Anrufnachbearbeitung	unterstützt
Automatischer Rückruf	unterstützt
Automatisches Intercom – Sprachanruf wählen	unterstützt
Anrufaufzeichnung	unterstützt
Alle Rufweiterleitungen deaktivieren	unterstützt
Gerichtete Rufübernahme	unterstützt
Nebenstellen-Anmeldung, Nebenstellen-Abmeldung	unterstützt
Rufumleitung hierher, Rufumleitung abbrechen, Rufumleitung an	unterstützt
Weiterleitungsnummer, Weiterleitungsnummer bei Besetzt, Rufweiterleitung bei Besetzt, Rufweiterleitung nach Zeit, Rufweiterleitung sofort	unterstützt
Privater Anruf	unterstützt

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Funktion	Details
Relais ein, Relaisimpuls	unterstützt
SA einstellen: - Nachtschaltung - Außer Betrieb - Nachtschichtgruppe - Außer Betrieb-Gruppe	unterstützt
Twinning	unterstützt
Voicemail EIN	unterstützt

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Avaya-IP-Telefone 1120E und 1140E

IP Phone 1120E

IP Phone 1140E

Die IP-Telefone 1120E und 1140E von Avaya bieten eine für webzentrierte Anwendungen wie etwa Telefonsupport oder andere Multimedia-Optionen optimierte IP-Desktop-Lösung. Sie zeichnen sich durch Gigabit Ethernet, USB-Verbindung und ein ergonomisches Design sowie Kabelmanagement aus, wodurch sie leicht einzurichten und zu warten sind. Die IP-Telefone 1120E und 1140E werden von IP Office R6.1 und höher unterstützt.

Telefon 1120E

Das IP-Telefon 1120E bietet folgende Funktionen:

- Ein Mehrfachleitungs-Telefon mit vier programmierbaren Leitungs-/Funktionstastenpräsentationen
- Eine hochauflösende hintergrundbeleuchtete grafische Anzeige auf Pixelbasis
- Ein anpassbarer Kippständer mit fünf Positionen (–5 bis +55°) plus vertikalem Design mit kleiner Desktop-Grundfläche
- Vierzehn feste Tasten und vier weiche Tasten
- 10/100/1000 Base-T mit integrierten PC- und LAN-Ports
- XAS/G-XAS unterstützt Datenanwendungen und Webbrowsing
- USB-Port für verbesserte Navigation und Produktivität
- Erweiterungsmodul/Konsolenport
- Optische Warnung und Statusanzeigeleuchten für Funktionen
- Integrierter Headset-Port für optional verkabelte Headsets
- LED-Anzeige für aktiven Ethernet-Link
- Das Menü Sichere Tools erleichtert den Zugriff auf Voreinstellungen und die Administration
- 802.3af PoE (Klasse 3) oder lokale Stromoption
- Kann am Tisch und an der Wand befestigt werden
- Farbe: Graphit mit Silbermetallic-Einfassung

IP-Telefon 1140

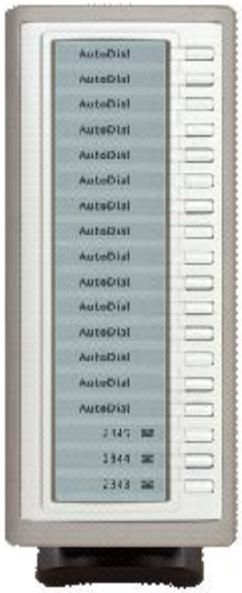
Das IP-Telefon 1140E bietet folgende Funktionen:

- Ein Mehrfachleitungs-Telefon mit bis zu 12 programmierbaren Leitungs-/ Funktionstastenpräsentationen
- Eine hochauflösende hintergrundbeleuchtete grafische Anzeige auf Pixelbasis
- Anpassbarer Kippständer mit fünf Positionen (–5 bis + 55°)
- Vierzehn feste Tasten und vier weiche Tasten
- Integriertes Bluetooth-Radio für Mobilität im Büro und im Homeoffice
- 10/100/1000 Base-T mit integrierten PC- und LAN-Ports
- XAS/G-XAS unterstützt Datenanwendungen und Webbrowsing
- USB-Port für verbesserte Navigation und Produktivität
- Optische Warnung und Statusanzeigeleuchten für Funktionen
- Erweiterungsmodul/Konsolenport
- Integrierter Headset-Port für optional verkabelte Headsets

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

- LED-Anzeige für aktiven Ethernet-Link
- Das Menü Sichere Tools erleichtert den Zugriff auf Voreinstellungen und die Administration
- Globale Zeichensätze
- 802.3af PoE oder lokale Stromoption
- Farbe: Graphit mit Silbermetallic-Einfassung

IP-Tastenerweiterungsmodul für die Serie IP-Telefon 1100



Erweiterungsmodul für die Serie IP-Telefon 1100

Die Serie IP-Telefon 1100 schließt ein Tastenerweiterungsmodul mit bis zu 18 zusätzlichen Leitungen/ programmierbaren Funktionstasten pro Modul ein. Das Modul wird auf dem IP-Telefon 1120E und dem IP-Telefon 1140E unterstützt.

Avaya-IP-Telefone 1220 und 1230

IP Phone 1220 mit LED-Erweiterungsmodul

IP Phone 1230

Die Modelle der Serie IP Phone 1200 wurden von BCM entwickelt und sind jetzt auch für IP Office verfügbar. Sie wurden für kleine und mittlere Unternehmen (SMB) maßgeschneidert. Die Serie 1200 umfasst verschiedene Telefone, die explizit für den SMB-Markt mit vielen Features und zu günstigen Preisen entwickelt wurden.

IP Phone 1220 ist ein IP-Telefon der Mittelklasse, das den Anforderungen der meisten Mitarbeiter in SMB gerecht wird. IP Phone 1230 ist ein Premium-IP-Telefon für Manager und fortgeschrittene/Power-User.

IP Phone 1220

Das IP Phone 1220 bietet die folgenden Funktionen:

- Fünfzeiliges Display mit 25 Zeichen/Zeile

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

- Eine fest montierter Halter mit zwei Positionen plus einer vertikalen Bauweise für kleinere Schreibtische.
- Acht feste Tasten, drei davon mit LED-Status
- Freisprechen, Stummschalten, Headset Lautstärkeregler, Halten, Goodbye, Anwendungen.
- Sechs Funktionstasten
- Vier kontextsensitive Softkeys
- Vier Leitungs-/Funktionstasten
- 10/100 Base-T mit integriertem PC-Anschluss
- Active Ethernet-Link LED-Anzeige
- Integrierter Headset-Anschluss für ein optional verdrahtetes Headset
- Kompatibel mit Tastenerweiterungsmodulen
- Optischer Klingealarm/Anzeige wartender Nachrichten
- 802.3af PoE (Klasse 2) oder optionaler WS-Anschluss
- Wandmontage

IP Phone 1230

Das IP Phone 1230 bietet die folgenden Funktionen:

- Neunzeiliges Display mit 25 Zeichen/Zeile
- Eine fest montierter Halter mit zwei Positionen plus einer vertikalen Bauweise für kleinere Schreibtische.
- Acht feste Tasten, drei davon mit LED-Status
- Freisprechen, Stummschalten, Headset, Lautstärkeregler, Halten, Goodbye, Anwendungen.
- Sechs Funktionstasten
- Vier kontextsensitive Softkeys
- 10 Leitungs-/Funktionstasten
- 10/100 Base-T mit integriertem PC-Anschluss
- Active Ethernet-Link LED-Anzeige
- Integrierter Headset-Anschluss für ein optional verdrahtetes Headset
- Kompatibel mit Tastenerweiterungsmodulen
- Optischer Klingelalarm/Anzeige wartender Nachrichten
- 802.3af PoE (Klasse 2) oder optionaler WS-Anschluss

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

IP Tastenerweiterungsmodule für IP Phone Serie 1200

LCD IP Tastenerweiterungsmodul

LED IP Tastenerweiterungsmodul

Die Serie IP Phone 1200 bietet zwei Tastenerweiterungsmodule, um dem IP Phone 1220 und IP Phone 1230 flexibel weitere Tasten hinzufügen zu können. Diese Tasten können für die zusätzliche Leitungsanzeige oder den Schnellzugriff auf häufig genutzte Funktionen konfiguriert werden. Die Tasten können auch für das automatische Wählen mit One-Touch-Funktion genutzt werden und zeigen dem Benutzer des BCM-Systems über ein Lampenfeld belegte Leitungen an. So Weise werden diese Telefone den Bedürfnissen der Teilnehmern und Mitarbeiter an der Rezeption gerecht und verbessern die Produktivität aller Mitarbeiter. Die wichtigsten Funktionen:

- LCD-Erweiterungsmodul für die IP Phone Serie 1200 mit 12 Tasten pro Modul, kaskadierbar bis zu 7 LCD KEM an einem IP Phone 1220 oder 1230.
- LED/Papier-Label-Modul für die IP Phone Serie 1200 mit 18 Tasten pro Modul, mit LED-Anzeigen für den Leitungsstatus und einem benutzerfreundlichen Papierbeschriftungssystem, kaskadierbar bis 2 LED Papier-Label-KEM für alle IP Phone 1200 oder 1230.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Digitale Schreibtischtelefone der Serien BST T7000 und M7000

Endgeräte der Business-Serie bieten ein vielfältiges Portfolio mit umfassenden Funktionen, die Telefonielösungen für die verschiedensten Benutzer bereitstellen - von hochvolumigen Anrufpositionen und Führungskräften bis hin zu extensiven Benutzern und kleinen Arbeitsgruppen.

Die Endgeräte der Business-Serie waren ursprünglich zur Installation auf zwei Systemplattformen von Nortel Heritage, Norstar und BCM, angedacht, um Investitionen zu schützen und einen Migrationspfad zwischen diesen Systemen bereitzustellen. Die Endgeräte der Business-Serie lassen sich vollständig in die Norstar- und BCM-Funktionen sowie in grundlegende und fortschrittliche Anwendungen, wie z. B. Messaging, Intelligent Contact Center, Computer Telephony Integration (CTI) und integrierte Sprach- und Datenlösungen, integrieren.

Die Telefone werden nun auch in IP Office unterstützt und bieten Kunden hauptsächlich eine weitere Möglichkeit zur Migration von Norstar oder BCM zu IP Office.

Beachten Sie bitte, dass diese Endgeräte nicht an allen digitalen Ports von IP Office funktionieren, sondern die Verwendung einer entsprechenden 8-Port-Erweiterungskarte oder eines entsprechenden 16/30-Port-Erweiterungsmoduls erforderlich ist: Ausführliche Informationen hierzu finden Sie im Abschnitt zur IP Office-Hardware:

Empfehlung: Die digitale BST-Telefonunterstützung in IP Office dient im Wesentlichen zur Migration von Norstar zu BCM. Bei neuen Installationen ist es möglich, BST-Telefone zu verwenden. Bei neuen Installation empfiehlt Avaya die Verwendung von digitalen Apparaten der Serie 1400 oder 9500, um Zugang zu allen fortschrittlichen Funktionen von IP Office zu erhalten, wie z. B. Visual Voice, die Funktionsmenüs oder Self Labeling Keys (nur Telefone der Serie 9500).

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Produktübersicht

Die Endgeräte der Business-Serie haben nicht nur die Führungseigenschaften und Stärken des Telefon-Portfolios von BCM und Norstar zu bieten, sondern auch ein Portfolio, das weitere hochwertige Funktionen bereitstellt. Diese Telefone werden nun ebenfalls von der IP Office-Plattform unterstützt. Zu den Funktionsmerkmalen gehören u. a.:

- Kippbares Display – ermöglicht bei den unterschiedlichsten Beleuchtungsverhältnissen eine bessere Sicht auf die Informationen und Nachrichten, die auf dem LCD erscheinen.
- Anzeige für wartende Nachricht/optische Rufsignallampe – informiert die Benutzer über eingehende Nachrichten und Anrufe, wenn sie gerade ein anderes Telefongespräch führen.
- Headset-Schnittstelle – wird vom Digital Terminal Interface Chip (DTIC) gesteuert. Die Lautstärke des Headsets kann ebenfalls eingestellt werden. Sie können in der Regel das Headset und die Freisprecheinrichtung nicht gleichzeitig verwenden. Wenn ein Headset angeschlossen ist, wirken sich alle Vorgänge, die normalerweise mit dem Freisprechbetrieb verknüpft sind, auf das Headset aus. Dazu gehören z. B. das Wählen bei abgenommenem Hörer, das Regeln der Lautstärke während des Gesprächs und das Stummschalten.
- Schnittstelle für die Freisprechvorrichtung – wird über die Verwaltungsfunktion programmiert und durch ein Mikrofon und einen Lautsprecher unterstützt.
- Schnittstelle für externen Rufton – empfängt Alarmsignale, die zum externen Ruftonanschluss sowie zum Lautsprecher des Telefons geleitet werden. Dieses Alarmsignal kann verstärkt und an externe Lautsprecher geleitet werden, um eine zusätzliche Ruftonfunktion für das Telefon bereitzustellen. Der externe Lautsprecher wird über ein zweiadriges modulares Telefonkabel mit den Pins 3 und 4 des externen Ruftonanschlusses verbunden.

Das Portfolio bietet zudem ein kippbares Display, ein neues Design, eine optimierte Stellfläche, eine neue Beschriftungsstrategie, ein Audiokontrollzentrum mit einer Headset-Taste uvm.

Die Apparate sind in folgenden Farben erhältlich:

- Platin
- Kohle (nicht T7000)

In IP Office sind die folgenden Funktionen unter Verwendung der "Funktionstaste" und dem von Norstar/BCM übernommenen Funktionszugangscode verfügbar: Weitere IP Office-Funktionen sind auch durch Wählen des Zugangscode für die IP Office-Funktionen verfügbar:

F*0 - Tastenabfrage (ermöglicht auch eine DN-Abfrage über I/C-Taste)

F*1, F*2, F*3 - Funktionstasten (Selbstverwaltung)

F*6 - Ruftontyp (Selbstverwaltung)

F*7 - Kontrast (Selbstverwaltung)

F*80 - Ruftonlautstärke (Selbstverwaltung)

F*82 - Auswahl des Wählmodus (Block-/Vorwahl [bearbeitbar] oder Standard/Überlappendes Wählen)

F*84 - Festlegen der Anrufprotokolloptionen (Alle, Entgangene, Beantwortete, Ausgehende) (wir sind zum Schluss gekommen, dass dies keinen zusätzlichen Nutzen bringt)

F0 – Schnellwahl

F2 - Wahlwiederholung, F#2 Option abbrechen

F3 - Konferenz

F4 - Anrufweiterleitung, F#4 Option abbrechen

F5 – Wahlwiederholung für letzte Nummer

F60 – Seite (Nr. F61-F63)

F65 – Nachrichtenempfang - ruft das Voicemail-System für IP Office auf (Basisversion von Embedded Voicemail)

F66 – Sprachanruf wählen

F69 - Anruf mit Priorität wählen

F70 - Vermittlung

F74 - Anruf parken, F#74 Anruf zurückholen

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

F75 – Anrufübernahmegruppe

F76 – Anrufübernahme Nebenst.

F85 – Bitte nicht stören, F#85 Aufheben

F981 –Eingabe Voice Mail System (wie F65) NUR AUDIO

F812 – Anrufliste

F802 - Gruppenschaltung, F#802 Option abbrechen

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

T7000

Das T7000 ist ein Einsteiger-Telefongerät für grundlegende Niedrigkapazitätsanforderungen in Büroumgebungen. Es hat vier programmierbare Funktionstasten. Es hat keine Anzeigetasten (Softkeys); Headset oder Freisprechen werden nicht unterstützt.

Das T7000 wird primär in der EMEA-Region verwendet (nicht in Nordamerika verfügbar).

Das T7000 unterstützt die folgenden Funktionen:

- Externe Klingelschnittstelle
- Lampe "Nachricht wartet"/optische Klingelanzeige
- Wählfunktionszugriff

Tastenmatrix

Das T7000 hat die folgenden Tasten:

- 12-Wähltasten
- Lautstärkeregler (Kipphebel)
- Halten-Taste
- Auflegen-Taste
- Funktionstaste
- Vier programmierbare Tasten

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

T7100

Das T7100-Telefon ist Teil des Business Serie Terminals-Portfolios. Es hat eine programmierbare Taste und eine 1 x 16 alphanumerische Zeichenanzeige für die Anzeige des Gesprächsfortschritts. Das T7100 hat keine Anzeigetasten (Softkeys); Headset oder Freisprechen werden nicht unterstützt.

Das T7100 unterstützt die folgenden Funktionen:

- Externe Klingelschnittstelle
- Lampe "Nachricht wartet"/optische Klingelanzeige
- LCD mit Kipp-Anzeige – Das Display mit 16 Zeichen pro Zeile am T7100-Telefon bietet Informationen zum Gesprächsfortschritt. Jedes Zeichen wird aus einer Matrix von 5 x 7 LD-Punkten erzeugt, die über einen integrierten Controller-Chip im Modul gesteuert werden.

Tastenmatrix

Das T7100 hat die folgenden Tasten:

- 12-Wähltasten
- Lautstärkeregler (Kipphebel)
- Halten-Taste
- Auflegen-Taste
- Funktionstaste
- Eine programmierbare Taste

Loop-Limits

- Max. Loop-Länge – 305 m oder 0,5 mm (24AWG) Draht
- Max. Loop-Länge – 790 m mit SAPS-Option
- Verzweigungen – nicht zulässig; Spulen laden – nicht zulässig.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

T7208

Das T7208-Telefon ist Teil des Business Serie Terminals-Portfolios. Es hat acht vollständig programmierbare Tasten, jede mit eigener LCD-Anzeige und eine 1 x 16 alphanumerische Zeichenanzeige für die Anzeige des Gesprächsfortschritts. Das T7208 hat keine Anzeigetasten (Softkeys).

Das T7208 unterstützt die folgenden Funktionen:

- Externe Klingelschnittstelle
- Headset-Schnittstelle
- Freisprech-Schnittstelle
- Lampe "Nachricht wartet"/optische Klingelanzeige
- LCD mit Kipp-Anzeige – Das Display mit 16 Zeichen pro Zeile am T7208-Telefon bietet Informationen zum Gesprächsfortschritt. Jedes Zeichen wird aus einer Matrix von 5 x 7 LD-Punkten erzeugt, die über einen integrierten Controller-Chip im Modul gesteuert werden.

Tastenmatrix

Das T7208 hat die folgenden Tasten:

- 12-Wähltasten
- Lautstärkeregler (Kipphebel)
- Halten-Taste
- Auflegen-Taste
- Funktionstaste
- 8 programmierbare Tasten mit Leuchtanzeigen.

Loop-Limits

- Max. Loop-Länge – 305 m oder 0,5 mm (24AWG) Draht
- Max. Loop-Länge – 790 m mit SAPS-Option
- Verzweigungen – nicht zulässig; Spulen laden– nicht zulässig.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

T7316E

Das T7316E-Telefon ist Teil des Business Serie Terminals-Portfolios. Es hat 24 programmierbare Tasten und eine menügesteuerte 2 x 16 alphanumerische Zeichenanzeige sowie drei kontextsensitive Softkeys. Das T7316E bietet Zugriff auf 24 Speichertasten; 16 davon mit Mehrfachsegment-Symbolen für die schnelle und präzise Entscheidungsfindung.

Das T7316E unterstützt die folgenden Funktionen:

- Mehrleitungen mit Mehrsegment-Anrufpräsentationssymbolen
- 16 programmierbare Tasten für Leitungen/Funktionen/automatische Anwahl
- 8 programmierbare Tasten für Leitungen/Funktionen/automatische Anwahl
- Erweiterbar mit T24 KIM
- BLF/DSS integriert
- Festprogrammierte Tasten: Funktion, Halten, Lösen
- Zweizeilige anpassbare Anzeige mit Softkeys
- Eingebautes Speakerphone
- Anzeige "Nachricht wartet"
- Anzeige von Uhrzeit und Datum
- Eingebautes Headset
- Audio-Control-Center mit Stummschalten, Freisprechen, Headset und Lautstärkebalken
- Standardfunktionen basierend auf den Profilen
- Standard- und Sammelleitungszuordnung
- Herausziehbare Schnellreferenzkarte
- Tisch- oder Wandmontage
- Kompatibel mit Hörhilfen
- Kompatibel mit der Desktop Assistant Label-Anwendung
- ITU-Tastenfeld
- Farben: Kohle und Platin
- Englische und französische Tastenkappen (Zubehör)
- Lange 2,7-m-Hörerschnur (Zubehör)
- Schulterstütze (Zubehör)

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

BST Central Answering Position (T7316E + T24)

BST Central Answering Position ist ein erweiterbares Desktop-Telefon, über das Sekretariate und Notfall-Kontaktzentren Anrufe zentral und effizient verteilen. Durch die direkte Verbindung von T24 Key Indicator Module (KIM) mit dem T7316E können Sekretariate und Notfall-Kontaktzentren ihre Arbeitsweise und die Effizienz von Vorgängen verändern, wobei der herausragende Kundendienst gewährleistet bleibt.

In IP Office kommen die beiden Konzepte „Ordinary KIMs“ und „Enhanced KIMs“ zum Tragen; auf allen Tasten können Leitungen präsentiert werden. In einem IP Office-System können maximal 1024 Tasten auf Erweiterungsmodulen jeglicher Art (digital oder IP) unterstützt werden.

T24 Produktfunktionen:

- BCM und Norstar kompatibel
- Zwei T24-Versionen (optimiert für die Leitungspräsentation und normal für die Funktionen und automatischen Anwahlfunktionen)
- Mehrleitungen mit Mehrsegment-Anrufpräsentationssymbolen
- 24 programmierbare Tasten für Leitungen/Funktionen/automatische Anwahl)
- Feld mit Belegt-Leuchten/Direktstationsauswahl Unterstützung
- Mehrfach-Präsentationen von Sammelanschlüssen
- Mehrfach-Leitungspräsentation
- 4 T24 pro T7316E ohne Stromversorgung
- 9 T24 pro T7316E mit Stromversorgung
- Tisch- oder Wandmontage
- Farben: Kohle und Platin

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Das TCM8-Modul und die DS16A/30A-Module für IP Office unterstützen auch die Digitaltelefone der Serie M7000 (Norstar und BCM).

Die folgenden Modelle der Serie M7000 werden von IP Office Release 7.0 und höher unterstützt:

Digitale Schreibtischtelefone der Serie Avaya M7000	
M7100	
M7100N	
M7208 global	Taste unten = Freisprecheinrichtung
M7208N	Taste unten = Freisprecheinrichtung
M7310 global	Taste unten rechts = Freisprecheinrichtung
M7310 global + BLF-Modul	Taste unten rechts = Freisprecheinrichtung
M7310N	Taste unten links = Freisprecheinrichtung
M7324 global	Taste unten rechts = Freisprecheinrichtung
M7324N	Taste unten rechts = Freisprecheinrichtung

IP Office unterstützt nur die Globalversion der Serie M7000. Die Non-Global-Version (NA-Version) der Serie M7000 wird von IP Office nicht unterstützt. Die Non-Global-Versionen waren zwischen Ende der 80er-Jahre und den frühen 90er-Jahren nur auf dem nordamerikanischen Markt erhältlich. Die Globalversion war ab Anfang/Mitte der 90er-Jahre in allen Regionen inklusive Nordamerika erhältlich, bis zur Einstellung der Serie M7000.

Die Global- und Non-Global-Modelle lassen sich am besten anhand der Kontraststufen unterscheiden:

- Global-Version – 9 Kontraststufen
- Non-Global-Version – 4 Kontraststufen

Avaya empfiehlt seinen Partnern, die Endkunden darauf hinzuweisen, dass der Produktlebenszyklus der Serie M7000 abgeschlossen ist. Technische Unterstützung kann deshalb nur eingeschränkt gewährt werden.

Anzeige „Nachricht wartet“ für Serie M7000 in IP Office

In die Telefone der Serie M7000 ist keine Anzeige für wartende Nachrichten eingebaut. Der Benutzer hat zwei Möglichkeiten, in IP Office über Nachrichten hingewiesen zu werden, die auf diesen Modellen noch nicht abgerufen wurden.

- Anzeigetaste programmiert mit F65 oder F981 – Anzeigelampe leuchtet, wenn neue Voicemail vorliegt. Diese Programmierung steht für das M7100 nicht zur Verfügung, weil bei diesem Modell keine programmierbare Anzeigetaste vorhanden ist.
- Voicemail-Rückruf – Ist diese Funktion aktiviert, lässt IP Office das Telefon klingeln, sobald dieses wieder aktiv ist (Hörer abheben oder Anruf tätigen), um auf die bereitstehende Voicemail hinzuweisen. Die Funktion ist standardmäßig deaktiviert.

Wenn Telefone der Serie M7000 mit IP Office verbunden sind, erscheint auf dem Display keine Meldung des Inhalts „Nachrichte(n) für Sie“, wenn Nachrichten vorliegen.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Avaya Audio-Konferenzeinheit

Die Audio-Konferenzeinheit von Avaya bietet Telefonkonferenzen der Spitzenklasse mit drei Mikrofonen für eine 360-Grad-Sprachabdeckung. Die Konferenzeinheit ist eine Full-Duplex-Freisprecheinheit. Mit dieser Funktion können während eines Anrufs weitere Anrufe entgegengenommen werden, was zu einer schnelleren Reaktionszeit führt und „Gesprächskollisionen“ und Gesprächsverluste ausschließt. Die Einheit hat einen Funktionsschlüssel, über den auf viele derselben Funktionen wie auf den Terminals der Business-Serie zugegriffen werden kann. Die Konferenzeinheit verbindet sich mit denselben digitalen Ports von IP Office, die auch die BST-Terminals unterstützen.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Tastenmodule

IP Office unterstützt eine Reihe verschiedener Tastenmodule zur Bereitstellung von zusätzlichen programmierbaren Tasten für Telefone. Die unten angegebenen Einschränkungen gelten für die Wartungsversion IP Office 4.2 2Q 2009 und höher.

- BM32: (1616)
  Bis zu 32 BM32-Module (jeweils 32 Tasten, maximal 1024 Tasten).
- DSS4450: (4412D+, 4424D+)
  Bis zu 8 DSS4450-Module pro System (maximal 2 pro DS-Erweiterungsmodul, einschließlich dem IP406v2) (jeweils 50 Tasten, maximal 400 Tasten).
- DBM32: (1416)
  Bis zu 32 DBM32-Module werden unterstützt (jeweils 32 Tasten, max. 1024 Tasten)
- EU24/EU24BL: (4620, 4621, 5420, 5620, 5621, 4620, 4621, 5620, 5621)
  Bis zu 8 EU24-Module pro System (jeweils 24 Tasten, maximal 196 Tasten)
- SBM24: (9630G, 9640, 9640G, 9650, 9650C)
  Bis zu 42 SBM24-Module pro System (jeweils 24 Tasten, max. 1008 Tasten)
- BM12: (9508. 9608, 9611 9641)
  Bis zu 42 SBM24-Module pro System (jeweils 24 Tasten, max. 1008 Tasten)
- BM12: (9608, 9611, 9641)
  Bis zu 42 SBM24-Module pro System (jeweils 24 Tasten, max. 1008 Tasten)
- IP-Tastenerweiterungsmodule mit LCD-Anzeige für 1200-Apparate (1220, 1230)
  Bis zu 82 LCD-IP-Tastenerweiterungsmodule pro System (jeweils 12 Tasten, max. 1008 Tasten)
- IP-Tastenerweiterungsmodule mit LED-Anzeige für 1200-Apparate (1220, 1230)
  Bis zu 56 LED-IP-Tastenerweiterungsmodule pro System (jeweils 18 Tasten, max. 1008 Tasten)
- IP-Tastenerweiterungsmodule mit LCD-Anzeige für 1100-Apparate (1120, 1140)
  Bis zu 56 LCD-IP-Tastenerweiterungsmodule pro System (jeweils 18 Tasten, max. 1008 Tasten)
- T3-Serie: (Alle T3-Telefone)
  Unterstützt maximal 30 T3 DSS-Module. (jeweils 36 Tasten, maximal 1080 Tasten). T3 DSS-Tasten sind nicht im gesamten Systemlimit für zusätzliche Tastenmodul-Tasten enthalten.
- XM24: (6416+, 6424+)
  Bis zu 10 XM24-Module pro System (maximal 2 pro DS-Erweiterungsmodul, einschließlich dem IP406v2) mit maximal 1 pro 6416+/6424+ Telefon (jeweils 24 Tasten, maximal 240 XM24-Tasten).
- T24 KIM (Key Indicator Module) (T7316)
  Bis zu 42 T24-KIMs pro System (jeweils 24 Tasten, max. 1008 Tasten)

Maximal können pro System 1024 zusätzliche Modultasten installiert werden (unabhängig davon, ob die Tasten für die Nutzung konfiguriert sind oder nicht). Die einzige Ausnahme ist die alleinige Verwendung von T3 DSS, bei dem, wenn keine anderen Tastenmodule verwendet werden, insgesamt 1080 Tasten unterstützt werden:

- 12 x BM32 + 5 x EU24 + 20 x SBM24 ist zulässig (984 Tasten gesamt).
- 15 x T3DSS + 15 x BM32 ist zulässig (insgesamt 1020 Tasten).
- Jedoch NICHT 8 x BM32 + 10 x EU24 (aufgrund der Überschreitung der Höchstzahl von 8 EU24-Einheiten trotzt der Gesamtzahl < 1024).
- und NICHT 14 x BM32 + 5 x EU24 + 20 x SBM24 (insgesamt 1048 Tasten = Überschreitung der Höchstzahl von 1024 Tasten pro System).

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Analogtelefone

Analogtelefone bieten eine günstigere Alternative für systemspezifische Telefone, können aber auch vielerlei Funktionalitäten im IP Office anbieten. Sie sind insbesondere für Anwendungen geeignet, bei denen die Benutzer geringe Eingangskosten benötigen, und können mit dem Phone Manager für einen hohen Anteil der Anrufsteuerung verwendet werden.

Mit der Anruferanzeige kompatible Analogtelefone können gegebenenfalls die Telefonnummer des anrufenden Teilnehmers anzeigen. Eine einfache Programmierung von IP Office kann diese nummerische Anzeige in den dieser Nummer zugeordneten Firmennamen umwandeln.

Die Aktivierung von Funktionen in Analogtelefonen erfolgt über Funktionscodes. IP Office ist mit einem standardsatz an Funktionscodes vorprogrammiert, aber diese können nach Bedarf so geändert werden, dass sie ein altes Telefonsystem nachahmen.

Avaya möchte hervorheben, dass Avaya trotz der Tatsache, dass die meisten Analogtelefone auf IP Office arbeiten, nicht garantieren kann, dass alle Analogtelefone in allen Gebieten der Erde auf IP Office arbeiten können.

- Analogtelefone werden über als TELEFON-Ports gekennzeichnete Ports an IP Office angeschlossen.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Avaya 6200 Analogtelefon (Nordamerika)

Die 6200er-Palette von Telefonen sind Analogtelefone mit Einzelleitung, die für den Betrieb ein Tip-und-Ring-Paar benötigen. Diese Telefonserie verfügt über einen Ruftonlautstärkeregler an der Seite des Telefons und einen Lautstärkeregler für das Mobilteil vorne am Telefon. Sie nutzt nur DTMF-Wahl und unterstützt die Funktion Positives Trennen. Zusätzlich haben diese Telefone eine Nachrichtenleuchte, eine Wahlwiederholungstaste, über die auf Systemfunktionen zugegriffen werden kann, eine Wahlwiederholungstaste für automatische Wahlwiederholung, eine Haltetaste mit einer einzelnen zugewiesenen Leuchte und eine Datenbuchse an der Rückseite des Telefons. Beim Telefon 6219 sind zusätzlich 10 programmierbare Wähltasten und beim Telefon 6221 ein integrierter Lautsprecher mit Stummschaltung vorhanden.

Funktionen Analogtelefon	6211	6219	6221
Programmierbare Tasten (10 Tasten)	✗	✓	✓
Programmierbare Tastensperre	✗	✓	✓
Pause	✗	✓	✓
Wahlwiederholung	✓	✓	✓
Lautsprecher	✗	✗	✓
Blinkend	✓	✓	✓
Halten (mit Anzeigelicht)	✓	✓	✓
Systemhalt	✗	✓	✓
Stummschalten	✗	✗	✓
Lautstärkeregler Mobilteil	✓	✓	✓
Ruftonlautstärkeregler (3 Positionen)	✓	✓	✓
Ruftonmuster (2)	✓	✗	✗
Personalisierte Ruftöne	✗	✓	✓
Leuchte für wartende Nachricht	✓	✓	✓
Platz-/Wandbefestigung	✓	✓	✓
Datenbuchse	✓	✓	✓
Farben	Weiß/Grau	Weiß/Grau	Weiß/Grau
Anrufgleichwertigkeit	0,7A, 1,6B	0.5A, 1.5B	0.5A, 1.5B
Kompatibel mit Hörgeräten	✓	✓	✓
Positives Trennen	✓	✓	✓
DTMF-Wahl	✓	✓	✓
Spezielle Mobilteilunterstützung	✓	✓	✓

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Interquartz Gemini Phones (EMEA und APAC)

Avaya hat die neusten analogen Interquartz Gemini-Telefone mit IP Office getestet um zu gewährleisten, dass die Telefone mit dem System kompatibel sind. Die Gemini-Telefone bieten ein gutes Preis-Leistungsverhältnis, ohne, dass die Qualität darunter leidet. Das stilvolle Design und die robuste Verarbeitung machen sie zu einer beliebten Wahl für Käufer mit begrenztem Budget.

Für Verkaufsanfragen und Produktinformationen, kontaktieren Sie Interquartz unter avaya-enquiries@interquartz.co.uk.

Einfaches Telefon 9330 AV

- Visuelle Anzeige für wartende Nachricht
- Feststellbare Stummschalttaste mit LED-Anzeige
- Wahlwiederholung für letzte Nummer
- Wahlwiederholungstaste.
- Lautstärkeeinstellung für Rufton
- Rufton-Anzeigelampe.
- Wandmontierbar - keine zusätzliche Halterung erforderlich.
- Kompatibel mit Hörgeräten.
- Gummifüße, um Rutschen zu verhindern.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

CLI-Funktionstelefon 9335-AV

Alle Funktionen des 9330-AV plus:

- Anrufer-ID mit 80 Speicherplätzen (zeigt Datum, Zeit und neue/wiederholte/beantwortete/nicht beantwortete Anrufe)
- Großes 3-zeiliges LCD-Display.
- IP Office-Funktionsaktivierung durch programmierbare Tasten.
- Persönliches Verzeichnis für 100 Namen und Nummern.
- 20 feststellbare direkte Zugriffsspeicher.
- Händefrei bedienbar.
- Headset-Anschluss
- Schaltbare Zeitunterbrechung Anrufwiederholung 100 / 200 / 300 / 600 ms.
- Anruftimer.
- Alphanumerisches Tastenfeld.
- Wahlwiederholung letzte Nummer mit 5 Speicherplätzen.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

- Herausnehmbare Inlay-Karte für personalisierten Logodruck.
- Dreifache Nachrichtwartelampe (Hochspannung, umgekehrte Polarität und Spannungsabfall).
- 10 permanente Speicherplätze.
- Rufton-Anzeigelampe.
- Verstellbare Ruftonlautstärke und Tonhöhe.
- Taste für Wahlwiederholung letzte Nummer und Anrufwiederholung.
- Kompatibel mit Hörgeräten.
- Wandmontierbar - keine zusätzliche Halterung erforderlich.
- ELR/TBR schaltbar
- nur MF.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Türtelefon-Eingangsystem für IP Office

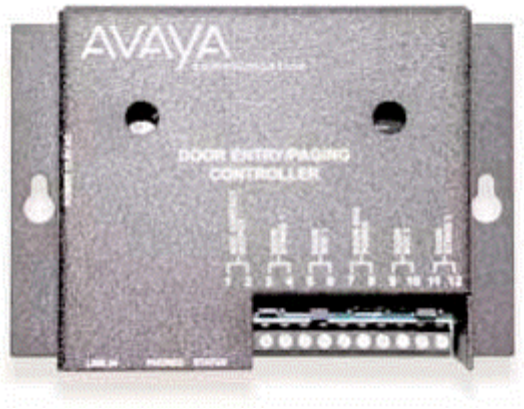
Türtelefone gewährleisten bequeme Bedienung und Sicherheit. Abhängig von den Umgebungsanforderungen können Türtelefone Benutzern im Innern des Gebäudes nicht nur die Sprechverbindung mit einer draußen wartenden Person, sondern auch das Hereinlassen von Besuchern in die Einrichtung bzw. Wohnung gestatten. Türtelefone können auf mehrere Arten an das Avaya IP Office-Basisgerät angeschlossen werden und bieten Designflexibilität in Abhängigkeit von den jeweiligen Anforderungen.

Alle IP Office-Basisgeräte enthalten einen externen Ausgangs-Port. Der Anschluss von Türtelefonen an diese Ports gestattet Benutzern den Zugang zum Gebäude mittels standardmäßiger Systemfunktionscodes über die optionalen Anwendungen Phone Manager Pro und Voicemail Pro. Die Flexibilität von IP Office bietet die Fähigkeit zur Benutzerdefinition von Funktionscodes auf einen auf den Benutzer abgestimmten Code. Benutzer können mithilfe der Phone Manager Pro-Applikation die Symbole der Applikation mit einem beschreibenden Namen wie "Empfangstür" oder "Vordertür" versehen. Die Flexibilität von Voicemail Pro gestattet dem Besucher die Eingabe eines vorbestimmten Zugangscodes auf dem Telefon an der Eingangstür. Dieses Szenario ist besonders in Bereichen nützlich, in denen Mitarbeiter an einem anderen Standort arbeiten. Zusätzlich können viele Türtelefone an eine in IP Office verfügbare Station oder an Leitungs-Ports angeschlossen werden.

Das Avaya IP Office-System bietet drei Türtelefonlösungen zur Wahl:

- Avaya Universal-Türtelefonsystem (Nordamerika)
- Kalika Communications Türtelefon-Eingangssystem (EMEA) – DevConnect-Partner
- Interquartz Türtelefon (EMEA) – DevConnect-Partner
- Türtelefon Algo 3226S FXO mit Amtsleitungsport (Nordamerika und EMEA) – DevConnect-Partner (Das Algo 3226S ist äußerlich genauso gestaltet wie das digitale Türtelefon von Norstar/BCM. Im Gegensatz dazu ist es nicht mit Ports für das Digital Station-Modul, sondern mit Ports für das Analog Trunk-Modul ausgestattet.)

Avaya Universal-Türtelefonsystem:



- Das System umfasst eine Steuerung und einen Lautsprecher.
- Der Lautsprecher ist sicher an der Wand befestigt und an die Steuerung angeschlossen, die normalerweise im Geräteraum untergebracht ist. Die Steuerung ist an einen Leitungs-Port angeschlossen.
- Benutzer mit der Leitungspräsentation werden normalerweise benachrichtigt, wenn ein Besucher die Taste auf dem wetterfesten Lautsprecher drückt.
- Jede Steuerung unterstützt zwei Lautsprecher, zum Beispiel je einen für die Vorder- und Hintertür.
- Der benutzerdefinierte Klingelmodus dient zur Unterscheidung der Türtelefonanrufe von externen Anrufen.
- Anrufwartetöne zeigen an, welches Türtelefon ruft, und dienen zur Unterscheidung eines Türtelefonanrufs von einem Anruf auf einer externen Leitung.
- Anrufe können beim Ruf von Besuchern am Türtelefon auf Halten geschaltet werden.
- Die Sicherheit von Geschäfts- oder Privatgebäuden wird über die Zweiwege-Freisprechanlage an der Tür oder am Tor gewährleistet.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Headsets

Avaya bietet ergonomisch designte Kommunikationsheadsaets und Verstärker für Avaya IP Office-Telefone. Diese volle Produktreihe von professionellen und Contact Center-Lösungen sind der Maßstab in Sachen Soundqualität und Robustheit. Avaya-Headsets sind für maximalen, ganztägigen Komfort konzipiert und in Stilen verfügbar, die sie für fast jeden Träger und jede Nutzung geeignet machen

Egal ob Sie die Freiheit haben möchten, während der Arbeit am Schreibtisch händefrei zu kommunizieren oder herumzulaufen, während Sie sprechen, Sie werden eine Lösung finden, die Ihren Ansprüchen gerecht wird.

Bitte gehen Sie zu www.avaya.com für eine aktuelle Liste unterstützter Headsets.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Zusammenfassung

Alle Avaya-Telefone wurden so entwickelt, dass sichergestellt ist, dass der Benutzer einfach auf die Features und Funktionen zugreifen kann - es ist gewährleistet, dass Dank der Benutzerfreundlichkeit alle Vorteile des Systems am Desktop angezeigt werden.

Telefone mit Freisprecheinrichtungen sind nur für die individuelle Nutzung und nicht für Gruppen- oder Konferenzräume bestimmt.

Die nachstehend aufgeführten Telefone sind das primäre Telefonsortiment für die Benutzung mit IP Office. Diese Telefone werden weltweit in jedem Land angeboten, in dem IP Office verfügbar ist. Die Reihe beinhaltet digitale Telefone und IP-Telefone.

IP Office - weltweite Digitaltelefone:	IP Office - weltweite IP-Telefone:
• Telefon 1403	• Telefon 1603 IP
• Telefon 1408	• Telefon 1608 IP
• Telefon 1416	• Telefon 1616 IP
• Telefon 9504	• Telefon 9608 IP
• Telefon 9508	• Telefon 9621 IP
	• Telefon 9641 IP

Neben den vorstehenden Telefonen unterstützt IP Office viele weitere Telefone, die nachstehend aufgeführt werden. Beachten Sie jedoch, dass ein Teil dieser Telefone in bestimmten Ländern und Regionen nicht angeboten wird.

Andere Digital-/Analogtelefone:	Andere IP-Telefone:
• Telefon 2402	• 9620L/9620C IP Telefon
• Telefon 2410	• 9630G/9640/9640G IP Telefon
• Telefon 2420	• IP-Telefone 9650 und 9650C
• Kabelloses Telefon 3810	• 3720 DECT R4 drahtloses Mobilteil
• EU24/EU24BL DSS Einheit	• 3725 DECT R4 drahtloses Mobilteil
	• 3740 DECT R4 drahtloses Mobilteil
	• 3749 DECT R4 drahtloses Mobilteil
	• Drahtloses 36451 Telefon (WLAN)
	• Drahtloses stabiles 3645 Telefon (WLAN)

Die folgenden Norstar/BCM-Telefone werden auf IP Office R8 vollständig unterstützt, ggf. werden jedoch spezielle Schnittstellenkarten/Module benötigt. Nicht alle Modelle werden für den Neuverkauf und über alle Kanäle angeboten.

Norstar/BCM Heritage Digital-Telefone	Norstar/BCM Heritage IP-Telefone:
• T7000	• IP-Telefon 1120
• T7100	• IP-Telefon 1140
• T7208	• LCD KEM für 1100 Telefone
• T7316; T7316e	• IP-Telefon 1220
• T24 KIM – Key Indicator Module	• IP-Telefon 1230
• M7000	• LCD KEM für 1200 Telefone
• M7100	• LED KEM für 1200 Telefone
• M7208	7420/7430/7440 Digitale Mobility-Mobilteile (2.4 GHZ)
• M7310	• 7439/7449 Digitale Mobility-Mobilteile, DECT, Nordamerika
• M7324	• 4135/4145/4145EX Digitale Mobility-Mobilteile, DECT; EMEA und Hongkong
• CAP (48 Tasten) – Central Answering Position	• 4136/4146/4146EX Digitale Mobility-Mobilteile, DECT; Australien und NZ
• T7406, T7406E BXT schnurloses Telefon, Nordamerika	• 7420/7430/7440 Digitale Mobility-Mobilteile, DECT, Südamerika

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

IP Office unterstützt nur die Globalversion der Serie M7000. Die Non-Global-Version (NA-Version) der Serie M7000 wird von IP Office nicht unterstützt. Die Non-Global-Versionen waren zwischen Ende der 80er-Jahre und den frühen 90er-Jahren nur auf dem nordamerikanischen Markt erhältlich. Die Globalversion war ab Anfang/Mitte der 90er-Jahre in allen Regionen inklusive Nordamerika erhältlich, bis zur Einstellung der Serie M7000.

Die Global- und Non-Global-Modelle lassen sich am besten anhand der Kontraststufen unterscheiden:

- Global-Version – 9 Kontraststufen
- Non-Global-Version – 4 Kontraststufen

Avaya-Partner müssen ihre Endkunden darauf hinweisen, dass der Produktlebenszyklus der Serie M7000 abgeschlossen ist. Technische Unterstützung kann deshalb nur eingeschränkt gewährt werden.

Hinweis: Es werden alle Versionen der Serie T7000 unterstützt. Für Geräte der Serie BST T7000 gelten keine Mindestanforderungen hinsichtlich Firmware oder Regionalkompatibilität.

Die folgenden digitalen Mobilitätskomponenten von Norstar/BCM werden auf IP Office R7 vollständig unterstützt, ggf. werden jedoch spezielle Schnittstellenkarten/Module benötigt. Nicht alle Modelle werden für den Neuverkauf und über alle Kanäle angeboten.

Digital Mobility Solution, 2,4 GHz - Nordamerika und CALA	
Digital Mobility - Basisstation 10	(2.4GHz, kompatible mit Mobilteil 7430/7440, Repeater 40)
Digital Mobility - Repeater 40	(2.4GHz, Kompatibel mit Mobilteil 7430/7440, Basisstation 10)
Digital Mobility – Externe Antenne 51	
DMC 080	Digital Mobility Controller – k.A.
DMC 320	Digital Mobility Controller – k.A.
Digital Mobility 1.9 GHz-Lösung - Nordamerika (1929-1930 MHz)	
Digital Mobility Basisstation 19 (NAR)	
Digital Mobility Repeater 49 (Kanada, USA)	
Digital Mobility – Externe Antenne 51	
DMC 080	Digital Mobility Controller – k.A.
DMC 320	Digital Mobility Controller – k.A.
Digital Mobility Solution, 1,8 GHz - Europa, Hongkong, Australien, Neuseeland (1880-1900MHz)	
Digital Mobility - Basisstation 15	
Digital Mobility - Repeater 25	
Digital Mobility - Repeater 45	
Digital Mobility – Externe Antenne 51	
DMC 081	Digital Mobility Controller – International
DMC 321	Digital Mobility Controller – International
Digital Mobility 1,8 GHz-Lösung - Südamerika (1900-1930 MHz)	
Digital Mobility - Basisstation 14	
Digital Mobility - Repeater 24	
Digital Mobility – Externe Antenne 51	
DMC 081	Digital Mobility Controller – International
DMC 321	Digital Mobility Controller – International

Die folgenden Telefone werden vollständig mit IP Office R6 unterstützt, allerdings werden sie nicht mehr als Neuverkäufe angeboten

Andere Digital-/Analogtelefone:	Andere IP-Telefone:

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

• 4406	• Telefon 5601 IP
• 4412	• Telefon 4601 IP
• 4424	• 4602SW IP Telefon
• 4450 DSS-Einheit	• 5602SW IP Telefon
• IP-Telefon 4610SW	• IP-Telefon 4610SW
• 5610SW IP Telefon	• Telefon 5620 IP
• Telefon 5402	• 4620/21 IP Telefon
• Telefon 5410	• 4625SW IP Telefon
• Telefon 5420	• 3616 Executive drahtloses (WLAN) Telefon
• T3 Comfort (Up)	• Telefon 5621 IP
• T3 Classic (UPN)	• 3620 Healthcare drahtloses (WLAN Telefon
• T3 Compact (UPN)	
• T3 DSS-Modul	

- Die Kabeldistanzen entnehmen Sie bitte dem IP Office-Installationshandbuch.

Altgeräteunterstützung

Die folgenden Telefone werden von IP Office Release 6 nicht unterstützt. Es kann durchaus sein, dass diese Telefone funktionieren werden, doch wurden sie nicht mit IP Office Release 7.0 getestet. Gemeldete Fehler im Zusammenhang mit IP Office Release 7.0 werden nicht korrigiert.

- 20DT Analog DECT zur Verwendung mit IP Office Analog DECT und Compact DECT
- TransTalk 9040

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Kapital 6. Funktionen

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

6. Funktionen

Das umfassende Repertoire an Telefonie-Funktionen in IP Office ermöglicht eine schnelle und effiziente Reaktion auf Telefonanrufe. Durch Funktionen wie z.B. Darstellung der Anrufer-ID und das Tagging von Anrufen können Angestellten sehen wer anruft und wem sie anrufen, bevor sie den Anruf annehmen. Es können sogar Kundendetails aufgerufen und auf dem PC des Benutzers dargestellt werden.

Für Mitarbeiter, die nicht am Schreibtisch arbeiten müssen, bieten schnurlose Telefone und Twinning Mobilität überall im Büro. Für Mitarbeiter, die nicht im Büro arbeiten, z.B. wenn sie unterwegs sind oder von zuhause aus arbeiten, gibt es umfassende und einfach zu benutzende Funktionen zum Weiterleiten von Anrufen, PC Softphone und eine Fernzugriff-Dienst und somit können diese Mitarbeiter den Telefonkontakt aufrecht erhalten und jederzeit auf zentralisierte Ressourcen zugreifen.

Eingehende Anrufe können mit Durchwahl (DDI/DID) oder einem dezidierten Operator effizient bearbeitet werden. Für außerhalb der Geschäftszeiten oder wenn Sie gerade keinen Anruf annehmen können bietet IP Voicemail und optionale Dienste zur Anrufweiterleitung.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Basis-Anrufbearbeitung

Töne

IP Office erzeugt je nach geografischer Lage die korrekten Benutzertöne. Diese Töne werden für alle Arten von IP Office Nebenstellen erzeugt, analog, digital und IP.

Folgende Töne werden unterstützt:

- Normal, abwechselnd und zweiter Ton; abhängig von der geografischen Lage
- Besetzt
- Unerreichbar
- Neu ordnen
- Conferencing-Ton abhängig von der geografischen Lage

Anruferkennung

Funktion

- Die Telefonnummer des Anrufers wird bei eingehenden Anrufern angezeigt, wenn diese Information vom Dienstanbieter bereitgestellt wird.
- Die Anrufernummer wird bei ausgehenden externen Gesprächen gesendet.

Vorteil

- Der Benutzer erkennt, wer anruft.
- Die Anrufer-IDs können gespeichert und für Rückrufe genutzt werden.
- Die Namen im Telefonbuch werden mit den Anrufer-ID-Nummern verglichen.
- Bei kompatiblen Anwendungen werden die Kundendatensätze auf dem Bildschirm angezeigt.

Beschreibung
Sofern vom Dienstanbieter unterstützt, kann IP Office die Anrufer-ID des Anrufers empfangen und verwenden. Die Anrufer-ID wird an das beantwortende Telefon oder die empfangende Anwendung übermittelt und in das Anrufprotokoll des Telefons oder der Anwendung aufgenommen. Wenn die Anrufer-ID mit einer Nummer im Telefonbuch von IP Office übereinstimmt, wird anstatt der Nummer der zugehörige Name angezeigt.

Wenn IP Office Phone Manager oder der TAPI-Dienst verwendet wird, um eine Verbindung zur Datenbank-Software auf dem Computer des Benutzers herzustellen, ist es möglich, für die übermittelte Anrufer-ID eine automatische Abfrage durchzuführen, um dem Benutzer den Datensatz des Anrufers anzuzeigen, bevor er den Anruf entgegennimmt.

Bei ausgehenden Anrufen kann IP Office eine systemweite Anrufer-ID einfügen oder ein Kennzeichen setzen, um die Anrufer-ID zu unterdrücken. Bei Benutzern mit einer Durchwahlnummer, die an ihre Nebenstelle geleitet wird, wird diese auch als Anrufer-ID für ausgehende Anrufe verwendet. Es können auch Funktionscodes verwendet werden, um die Anrufer-ID anzugeben, die bei ausgehenden Anrufen übertragen werden soll.

Hinweis: Ob die Anrufer-ID versendet und empfangen werden kann, hängt davon ab, ob dieser Dienst vom Dienstanbieter unterstützt wird. Der Dienstanbieter kann die Nummern auch einschränken, die als ausgehende Anrufer-ID verwendet werden können.

Anrufüberwachung

Funktion

- Der Benutzer kann eingehende Anrufe überwachen, während sich das Telefon im Ruhemodus befindet, und zudem eingehende Anrufe anhören, die an Voicemail weitergeleitet werden.

Vorteil

- Dem Benutzer entgehen keine wichtigen Anrufe. Er kann entscheiden, ob er den Anruf annimmt oder von der Voicemail aufzeichnen lässt.

Beschreibung

Wenn ein auf Ihrem Telefon eingehender Anruf an Sie weitergeleitet und vom Voicemail-System beantwortet wird, hören Sie den Anrufer automatisch auf dem Telefonlautsprecher. Der Anrufer kann aber Sie nicht hören. Sie entscheiden, ob Sie den Anruf annehmen. Wenn nicht, übernimmt das Voicemail-System den Anruf.

Hinweis: Sie können während eines laufenden Gesprächs andere Anrufe nicht überwachen.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Halten

Ein Anruf kann mit optionaler Haltemusik auf Halten gesetzt werden. Ein gehaltener Anruf kann nicht vergessen werden, da er der Nebenstelle nach einem vom Systemadministrator festgelegten Zeitlimit erneut präsentiert wird.

Siehe auch Parkem 234.

Makeln

Makeln zwischen Anrufen umfasst alle Anrufe die ein Benutzer auf seiner lokalen Nebenstelle auf Halten gesetzt hat und öffnet dem Benutzer zu einem gegebenen Zeitpunkt jeweils einen Anruf.

Wartschleife

Wartenden Anruf halten ist eine Kombinationsfunktion aus Halten und Antworten und bietet eine einfache Möglichkeit, durch einen einzigen Tastendruck einen bestehenden Anruf zu halten und einen wartenden Anruf entgegenzunehmen.

Haltemusik

Das IP Office-System unterstützt bis zu 4 Quellen von Haltemusik - Systemquellen, die extern sein können. eine Systemquelle plus 3 zusätzliche externe Quellen durch analoge Nebenstellen. Intern (WAV) oder Ton plus bis zu 3 zusätzliche interne Quellen. Die internen Quellen sind .WAV-Dateien gespeichert entweder im vorübergehenden Speicher oder auf der optionalen Speicherkarte in einer IP500 und IP406 V2. Die .WAV-Datei muss in 16bit PCM Mono und mit 8Khz gesampled sein. Sie darf nicht länger als 30 Sekunden sein.

Alternative Quellen für Haltemusik lassen sich zur Nutzung durch eingehende Anrufrouten oder Gruppenschaltungen auswählen. Auf IP500 und IP500 V2-Systemen, kann jede Quelle bis zu 90 Sekunden lang sein.

Externe Haltemusikqeullen werden über den 3,5mm Audioanschluss an allen IP Office-Steuereinheiten oder konfigurierten Nebenstellen angeschlossen.

Parken

Als Alternative für Halten von Anrufen können sie im System geparkt werden, um von einem anderen Benutzer angenommen zu werden.

Der Zugriff auf das Parken von Anrufen erfolgt am Telefon des Benutzers über Avaya one-X™ Portal for IP Office, Phone Manager oder SoftConsole. Anrufe werden mit einer „Parkplatznummer“ geparkt, die über das Paging-System veröffentlicht werden kann, damit der entsprechende Mitarbeiter den Anruf durch Wählen der entsprechenden Parkplatznummer annehmen kann.

Phone Manager ist mit vier bequemen vordefinierten Parken-Tasten ausgestattet. An Digitaltelefonen mit DSS/ BLF-Tasten können die Parken-Tasten programmiert werden, die einen Anruf in einem bestimmten Parkplatz anzeigen, damit die Anrufe geparkt oder angenommen werden können.

Die Verweildauer (Timeout) eines Anrufs im Parkplatz vor der Anzeige an der Nebenstelle, die den Anruf ursprünglich geparkt hatte, kann im System konfiguriert werden.

Automatischer Rückruf

Funktion

- Wird Sie bei einer besetzten Nebenstelle angerufen, legen Sie im System fest, dass es Sie zurückruft, sobald die Nebenstelle frei wird. Diese Funktion wird auch als "Rückruf, wenn frei" bezeichnet.
- Wenn Sie an einer Nebenstelle anrufen, an der es nur klingelt, legen Sie im System fest, dass Sie angerufen werden, sobald die Nebenstelle als wieder genutzt wird. Diese Funktion wird auch als "Rückruf, wenn wieder genutzt" bezeichnet.

Nutzen

- Fahren Sie mit anderer Arbeit fort, und lassen Sie das System einen Anruf initialisieren, wenn die Nebenstelle verfügbar wird.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Beschreibung
Abhängig vom Telefontyp des Benutzers wird auf "Rückruf, wenn frei" durch Wählen eines Funktionscodes zugegriffen, wenn ein interner Besetztton zu hören ist. Es kann eine Option aus einem interaktiven Menü ausgewählt oder eine programmierte DSS/BLF-Taste gedrückt werden. "Rückruf, wenn frei" kann auch über den Phone Manager aktiviert werden.

Sie können "Rückruf, wenn frei" oder "Rückruf, wenn als wieder genutzt" auch über einen Funktionscode festlegen, ohne dass Sie einen Anruf tätigen.

Diese Funktion wird im gesamten IP Office Multi-Site/Small Community Network 293 unterstützt.

Direktdurchwahl (DID/DDI)

Für diese Funktion muss die lokale Vermittlung einen Teil oder die gesamte gewählte Rufnummer an IP Office übertragen. Die IP Office-Anrufweiterleitungs-Software verwendet diese Nummer, um den Anruf an ein einzelnes Telefon oder einen Sammelanschluss weiterzuleiten. In der Regel wird dieser Dienst verwendet, um die Arbeitslast in einer Telefonzentrale zu verringern, indem die Mitglieder des Personals oder einzelner Abteilungen eigene Rufnummern erhalten, um direkt angerufen werden zu können. Üblicherweise stimmt die Nummer der Nebenstelle oder Gruppe mit den vom Netzwerk übergebenen Ziffern überein; IP Office kann die Nummer aber in gewissen Grenzen auch in eine andere, vom Unternehmen benötigte Nummer konvertieren.

In Nordamerika sind für die Direktwahl T1-Kreise erforderlich.

Vermitteln

Anrufweiterleitung ermöglicht Benutzern einen aktiven Anruf zu einer anderen Telefonnummer weiterzuleiten – entweder eine interne Nebenstelle oder eine externe öffentliche Nummer. Der Anrufer wird auf Halten gesetzt, während die Weiterleitung durchgeführt wird.

Falls das Telefon aufgelegt wird, bevor die Zielperson abhebt, wird der ursprüngliche Anrufer automatisch weitergeleitet. Das wird als nicht überwachte oder blinde Weiterleitung bezeichnet. Alternativ kann ein Benutzer warten, bis die Zielperson abhebt und diese über den Anruf informieren, bevor er auflegt, um die Weiterleitung abzuschließen. Das wird als überwachte Weiterleitung bezeichnet.

Sofern keine Einschränkungen durch den Systemadministrator vorliegen, macht IP Office keinen Unterschied zwischen Weiterleitungen von internen oder externen Anrufen.

Einzigartige und personalisierte Ruftöne

IP Office verwendet unterschiedliche Rufsequenzen, um den Anruftyp anzugeben, z. B. ob es sich um einen internen oder externen Anruf handelt. Diese Funktion wird als "unterscheidbare Ruftöne" bezeichnet. Bei analogen Telefonen können die unterscheidbaren Rufsequenzen angepasst werden. Bei digitalen und IP-Telefonen sind diese wie folgt festgelegt:

- Interner Anruf: Wiederholtes Einzelrufsignal.
- Externer Anruf: Wiederholtes Doppelrufsignal.
- Rückruf: Einzelrufsignal gefolgt von zwei kurzen Ruftönen.

Dieser Rufton wird für geparkte, gehaltene oder übertragene Anrufe verwendet. Außerdem wird er für Rückrufe, sobald der Apparat frei ist, und VoiceMail-Rückrufe verwendet.

Diese Funktion wird im gesamten IP Office Small Community-Netzwerk/Netzwerk für mehrere Standorte 293 unterstützt.

Personalisierte Ruftöne

In IP Office bezieht sich der Begriff personalisierte Ruftöne auf die Veränderung des Ruf- oder Klingeltons eines Telefons. An vielen Avaya-Digitaltelefonen kann der Rufton personalisiert werden. Die Rufsequenz für den einzigartigen Rufton wird nicht von der Veränderung des Ruftonklangs beeinflusst. Es handelt sich um eine lokale Telefonfunktion, die nicht von allen Telefonen unterstützt wird.

Anzeige "Nachricht wartet"

Die Anzeige "Nachricht wartet" (MWI) ist eine Methode, die IP Office nutzt, um eine Meldeleuchte oder andere Art der Anzeige an kompatiblen Telefonen zu aktivieren, wenn auf der persönlichen Voice-Mailbox, in einer Gruppen-Mailbox oder Rückrufnachricht eine neue Nachricht für den Benutzer hinterlassen wurde. Sobald die

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Nachricht abgehört oder quittiert wurde, erlischt die Lampe.

Alle digitalen und IP-Telefone von Avaya verfügen über integrierte Anzeigen für wartende Nachrichten. Avaya one-X™ Portal for IP Office bietet die Anzeige für wartende Nachrichten auf dem Bildschirm.

Für Analogtelefone werden ab IP Office 3.1 viele Methoden für analoge "Nachricht wartet"-Anzeigen (MWI) angeboten. Dazu gehören 51V Stepped, 81V, 101V und Line Reversal. Die MWI-Methode muss während der Systemkonfiguration passend zu den Eigenschaften der Analogtelefone in IP Office Manager festgelegt werden.
Hinweis: 101V wird nur von IP500-Telefonkarten und -Erweiterungsmodulen sowie den Version 2 IP400 Phone-Erweiterungsmodulen 8, 16 und 30 unterstützt.

Visual Voice

Funktion

- Bietet über Display und Tasten, z.B. anhören, speichern, löschen, Schnellvorlauf, eine Schnittstelle zu Voicemail.

Vorteil

- Schneller Zugriff auf Voicemails und allgemein verwendete Messaging-Funktionen.

Beschreibung

Sie können Sprachnachrichten auf digitalen oder IP-Telefonen über das Display abrufen und steuern. Visual Voice erfordert die Preferred Edition oder Essential Edition und kann nur mit großen LCD-Displays der Serien 1400, 1600, 2400, 5400, 4600, 5600, 9500, 9600 und T3 verwendet werden. (1403, 1603, 1603SW, 2402, 5402, 4601, 4602SW, 5601, 5602SW unterstützen Visual Voice nicht). Auf Telefonen, die ein Display haben, aber keinen Visual Voice Betrieb unterstützen, wird die Verwendung der Taste für den Zugriff auf die Benutzer-Mailbox mittels Sprach-Eingabeaufforderungen und für Direct-to-Voicemail Transfer während eines Anrufs unterstützt (gilt nicht für Telefone vom Typ T3 und T3 IP).

Unterstützte Funktionen:

- Zugriff auf neue/alte/gespeicherte Nachrichten für persönliche und Sammelanschluss-Mailboxen.
- Nächste und vorherige Nachricht.
- Schnellvorlauf und Rücklauf.
- Pausennachricht
- Nachricht speichern, löschen und für andere Benutzer des Systems kopieren.
- Standard-Begrüßung ändern.
- Passwort ändern.
- Email-Einstellungen ändern (nur Preferred Edition).

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Erweiterte Anrufbearbeitung

Beschreibung
In größeren Firmen oder Firmen, die sich mehr auf das Telefon zur internen und externen Kommunikation verlassen, verbessern einige der erweiterten Funktionen die Effizienz und den Kundenservice. Funktionen wie Übernahme, mit der ein Benutzer einen Anruf von einem Kollegen, der gerade nicht am Platz ist, übernehmen kann, oder Abwesenheitstext, mit dem interne Anrufer über die Verfügbarkeit einer Person informiert werden können.

Abwesenheitsnachricht

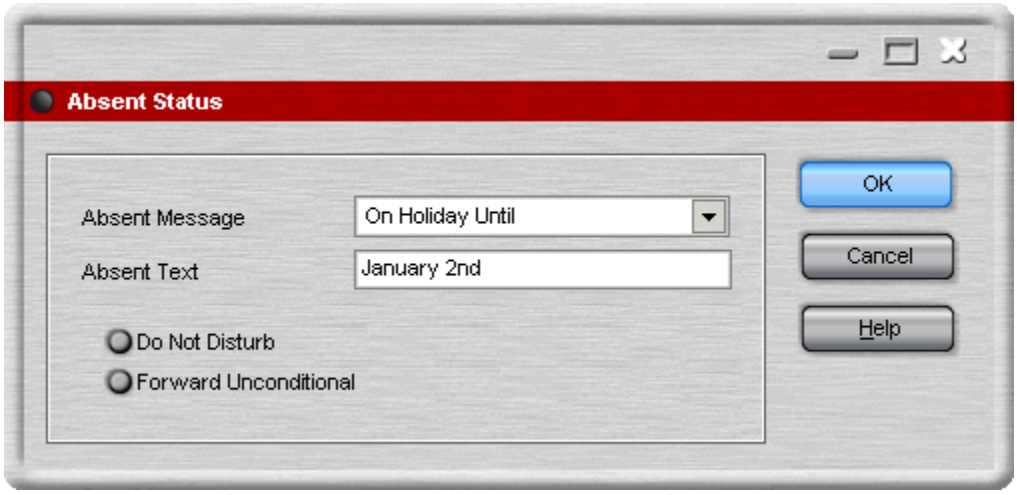
Funktion

- Zeigt eine Textnachricht auf dem Telefon des Benutzer und der IP Office Phone Manager-Anwendung an.
- Zeigt dieselbe Nachricht auf anderen internen Telefonen und IP Office-Anwendungen an, wenn der Benutzer angerufen wird.

Nutzen

- Informieren Sie andere Benutzer über Ihren aktuellen Status und wahrscheinliche Erreichbarkeit.

Beschreibung
Alle Benutzer können Abwesenheitstext auf ihrem Telefon einstellen, selbst Benutzer von Standardanalogtelefonen. Der Text kann jedoch nur auf ausgewählten Anzeigetelefonen, dem Telefonmanager und der SoftConsole, die den Benutzer anrufen, angezeigt werden. Die meisten unterstützten Funktionstelefone haben eine Option zum Hinzufügen von Text, zum Beispiel "Beim Mittagessen bis 16:00 Uhr".



Der eingerichtete Abwesenheitstext wirkt sich nicht auf die Anrufverarbeitung aus. Der Benutzer hat weiterhin die Möglichkeit, Funktionen wie Nicht stören oder Rufweiterleitung nach Zeit zu verwenden. Telefone, die das interaktive Einrichten eines Abwesenheitstextes unterstützen, zeigen diesen für Personen, die sich an dem jeweiligen Arbeitsplatz aufhalten, auch selbst an. Es gibt 10 vordefinierte Strings für Abwesenheitstext:

- Keine (keine Textnachricht)
- "Im Urlaub bis"
- "Bald zurück"
- "Beim Mittagessen bis"
- "In Konferenz bis"
- "Bitte anrufen"
- "Bitte nicht stören bis"
- "Habe Besucher bis"
- "Habe Kunden bis"
- "Bin gleich zurück"
- "Morgen wieder im Büro"
- Benutzerdefiniert

Für alle kann zusätztlicher Text eingegeben werden, z. B. Nachricht 4 plus 10:00 Uhr zeigt "In Konferenz bis 10:00 Uhr" an, und die Textstrings werden in die Systemsprache lokalisiert.

Diese Funktion wird im gesamten IP Office Small Community-Netzwerk (SCN) unterstützt.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Anrufbeschriftung

Funktion

- Auf dem Telefon eines Benutzers, in Avaya one-X™ Portal for IP Office oder Phone Manager wird eine Textnachricht angezeigt, wenn ein Anruf durchgestellt wird.

Vorteil

- Zu dem Anruf werden zusätzliche Informationen angezeigt.

Beschreibung
Mithilfe dieser Funktion werden dem Benutzer zusätzliche Informationen über den Anruf angezeigt, bevor dieser ihn entgegennimmt. Die Anrufkennzeichnung kann verwendet werden, wenn ein Anruf von Avaya one-X™ Portal for IP Office, Phone Manager oder SoftConsole vermittelt wird, um dem Benutzer, der die Vermittlung veranlasst hat, der aber den Anruf nicht selbst ankündigen kann, nützliche Informationen über den Anruf zu liefern.

Es ist möglich, einen Anruf automatisch über CTI und IP Office Voicemail Pro zu kennzeichnen. Dies ist auch beim Routing eingehender Anrufe möglich. Bei einigen Telefonen kann die Anzeige des Kennzeichens bedeuten, dass es nicht möglich ist, die üblichen Informationen zu Ursprung und Ziel des Anrufs anzuzeigen.

Anrufrückholung

Funktion

- Die Möglichkeiten das letzte Gespräch zu übernehmen oder zurückzuholen war bereits in Ihrem Telefon integriert, doch nun läutet es oder wird anderweitig verbunden.

Vorteil

- Wenn Sie gerade einen Anruf verpasst haben, wird er an Voicemail oder die Anrufweitergabe übergeben und sie können das noch präsentierte oder über IP Office verbundene Gespräch zurückholen.

Beschreibung
Es handelt sich um eine spezielle Funktion der Anrufübernahme-Funktion und sie gilt nur für den letzten Anruf an Ihrer Nebenstelle.

Gruppenschaltung aktivieren/deaktivieren

Funktion

- Die Fähigkeit eines Nutzers, seine Mitgliedschaft bei Gruppenschaltungen zu aktivieren oder zu deaktivieren.

Vorteil

- Ein Nutzer muss u.U. vorübergehend einzelnen Gruppenschaltungen beitreten, um etwa eine besondere Anruflast abzudecken, ohne die Systemprogrammierung zu ändern.

Beschreibung
Ein Team-Supervisor oder Administrator nimmt womöglich nicht üblicherweise Anrufe für ein Team entgegen, aber in Stoßzeiten kann er der Gruppe beitreten, um Anrufe entgegenzunehmen, und, wenn die Stoßzeit vorüber ist, die Gruppe verlassen, um weiter seinen regulären Aufgaben nachzugehen. Um diese Funktion zu nutzen, muss der Nutzer als Mitglied der Gruppenschaltung durch den Systemadministrator konfiguriert sein. Es ist einem Nutzer nicht möglich, spontan einer Gruppenschaltung beizutreten, der er nicht angehört.

Anklopfen

Wenn ein Benutzer gerade ein Gespräch führt, wird Personen, die ihn anrufen, mit dieser Funktion nicht der Besetztton vorgespielt, sondern sie hören ein Freizeichen, und der Benutzer erhält eine bestimmte Art von Signal, dass gerade ein weiterer Anruf bei ihm eingeht. Der Benutzer kann dann entscheiden, ob er das erste Gespräch beenden oder auf Halten stellen und den zweiten Anruf entgegennehmen möchte. Die Menge der Informationen, die über den anklopfenden Anruf zur Verfügung steht, hängt vom Telefontyp des Benutzers ab und davon, ob er Avaya one-X™ Portal for IP Office oder Phone Manager verwendet.

Da der Anklopfton als störend empfunden werden kann, ist es möglich, die Funktion ein- oder auszuschalten bzw. für einen einzigen Anruf zu unterdrücken, was beispielsweise bei Konferenzgesprächen nützlich sein kann.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Nicht stören (DND)

Mit dieser Funktion können Sie das Telefon eines Benutzers vorübergehend für Anrufe sperren. Der Benutzer wird für Sammelanschlussanrufe gesperrt und der Direktanrufer wird entweder mit dem VoiceMail-System (falls aktiviert) verbunden oder erhält ein Besetztzeichen. Sie aktivieren/deaktivieren diese Funktion entweder über Avaya one-X™ Portal for IP Office oder mit Phone Manager.

Die Funktion kann so eingerichtet werden, dass bestimmte Anrufe die "Nicht stören"-Einstellung umgehen und bei diesem Telefon eingehen können. Beispiel: Ein Vorgesetzter hat die Nebenstellennummer seines Sekretariats zu seiner Ausnahmeliste für Nicht stören hinzugefügt. Die Ausnahmeliste lässt sich ganz einfach über Avaya one-X™ Portal for IP Office oder Phone Manager verwalten und kann sowohl interne als auch externe Rufnummern enthalten.

Wählplan

IP Office verfügt über eine sehr flexible Nummerierungsmethode für Nebenstellen, Gruppenschaltungen und Funktionsbefehle. Während das System über eine standardmäßige Nummerierung für Funktionscodes und Nebenstellen verfügt, können all diese neu definiert werden. Standardnebenstellen und Gruppenschaltungen verfügen über 3-stellige Nummern ab 200, aber diese können auf 2 bis 9 Stellen über IP Office Manager geändert werden. Es besteht ein Standardsatz von "Schnellcodes" zum Funktionszugriff, aber diese können innerhalb von Grenzen nach Bedarf geändert werden. Dies ist zum Beispiel nützlich, wenn IP Office ein System ersetzt, wo auf DND durch die Wahl von *21 zugegriffen wurde. So ist es möglich, den IP Office-Schnellcode zu ändern, um dem Code des ersetzten Systems zu entsprechen.

In bestimmten Ländern kann IP Office einen Sekundärwählton unterstützen, wenn eine Zugriffsziffer gewählt wird, obwohl dadurch einige Funktionen, wie die alternative Routenwahl (ARS), eingeschränkt werden. IP Office kann ebenfalls konfiguriert werden, um ohne Leitungszugriffziffern zu arbeiten, durch die Analyse von Ziffern während der Wahl und der Bestimmung, ob sie für eine interne Nummer bestimmt sind oder auf eine Leitung gesendet werden sollten. Dies ist bei SOHO-Installationen nützlich, wo Nutzer nicht notwendigerweise an die Wahl einer Zugriffsziffer für eine externe Leitung gewöhnt sind.

Paging

Alle Digital- und IP-Telefone von Avaya, die in IP Office unterstützt werden, haben Lautsprecher, die für den Empfang von Audionachrichten genutzt werden können, ohne dass ein separates Pager-System installiert werden müsste. Das Paging kann an einzelne Telefone oder an Telefongruppen übermittelt werden.

Analoge Erweiterungsanschlüssse können im Allgemeinen mit einem Adapter an externe Pager-Systeme angeschlossen werden. Dann kann der Anschluss in eine Paging-Gruppe übernommen werden, damit die gemischte Nutzung von Telefon und Paging unterbunden wird.

Einige Digital- und IP-Telefone von Avaya können einen Pager-Andruck auf Tastendruck beantworten, um den Pager-Anruf zu beenden und in einen normalen Anruf umzuwandeln.

Diese Funktion wird im gesamten IP Office Small Community Network unterstützt.

Aufschalten

Die Funktion Auf Anruf aufschalten ermöglicht es einem Nutzer, sofern die Erlaubnis durch IP Office Manager gegeben wurde, einem bestehenden Gespräch beizutreten, egal, ob es ein externer oder interner Anruf ist.

Ein Nutzer mit der Option "Kann aufschalten" kann einem Anruf an jeder Nebenstelle des Systems beitreten, jedoch kann ein Nutzer mit der Einstellung "Aufschaltung anderer Nutzer nicht zulassen" dies verhindern.

Einschluss

Diese Funktion ermöglicht es ausgewählten Nutzern, sich auf Anrufe aufzuschalten, die bereits aktiv sind. Der aufschaltende Teilnehmer schaltet sich auf den bestehenden Anruf auf und die Teilnehmer hören einen Ton. Der Sprachpfad wird zwischen dem aufgeschalteten Teilnehmer und dem angerufenen Nutzer aktiviert; der andere Teilnehmer wird auf Halten gesetzt und hört das Gespräch nicht. Nach Abschluss der Aufschaltung wird der Sprachpfad des angerufenen Teilnehmers wieder mit dem ursprünglichen Teilnehmer verbunden. Die Funktion wird auf individueller Nutzerbasis durch Manager aktiviert oder deaktiviert.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Privater Anruf

Mit Funktionscodes oder einer programmierten Taste können die Benutzer den Status "Privater Anruf" festlegen. Privatgespräche können weder aufgezeichnet, aufgeschaltet, übertragen noch überwacht werden.

Hot Desking

Hot Desking ermöglicht es einer Reihe von Nutzern, die selbe Nebenstelle nichtexklusiv zu nutzen. Jeder Nutzer meldet sich mit seiner eigenen Identität an, sodass er Anrufe empfangen, seine Voicemail abrufen und andere Funktionen ausführen kann. Zum Beispiel können Verkaufspersonen, die das Büro nur selten besuchen, mit Telefonie- und Voicemaildiensten ausgestattet werden, ohne, dass ihnen permanent eine physische Nebenstelle zugewiesen wird. Wenn sie fertig sind, melden sie sich einfach ab, um die Nebenstelle für andere verfügbar zu machen, oder, wenn Nutzer sich an einem anderen Telefon anmelden, werden sie automatisch bei der ursprünglichen Nebenstelle abgemeldet.

Remote Hot Desking

Funktion

- Die Möglichkeit eines Benutzer Hot-Desk an anderen Standorten in Small Community Network zu nutzen.
- Verfügbar für digitale, analoge und IP-Telefone

Vorteil

- Der Benutzer kann Anrufe in jedem Büro ebenso annehmen/wählen, wie mit dem Telefon am eigenen Schreibtisch.
- Eine einzelne Nummer, d. h., mehr Mobilität und einfacher Zugriff auf vertraute Funktionen.
- Der Benutzer hat Zugriff auf das zentrale System, das persönliche Verzeichnis sowie auf das Anrufprotokoll (nur Serie 1400, 1600, 9600 und T3-Telefone).
- Großartig für Berater, Manager, Anwälte, die häufig aus verschiedenen Büros arbeiten.

Beschreibung

IP Office unterstützt Remote-Hot-Desking zwischen den IP Office-System im Small Community Network (SCN). Das System, für das der Benutzer konfiguriert ist, ist das 'Home' IP Office; alle anderen Systemen sind die 'Remote' IP Offices. Für Remote Hot Desking wird lediglich die Voice Networking-Lizenz für jedes IP500 im SCN benötigt.

- Benutzereinstellungen
  Wenn ein Benutzer sich an einem entfernten IP Office-System anmeldet, werden alle Benutzereinstellungen an dieses System übertragen.
  - Die eingehenden Anrufe für den Benutzer werden über das SCN weitergeleitet.
  - Die ausgehenden Gespräche des Benutzers nutzen die Einstellungen des entfernten IP Office.
  - Allerdings stehen ggf. nicht alle Einstellungen zur Verfügung oder sie verhalten sich abweichend. Wenn der Benutzer z. B. ein Zeitprofil für einige der Funktionen aktiviert hat, können diese Funktionen nur dann genutzt werden, wenn in Remote IP Office ein Zeitprofil gleichen Namens vorhanden ist.
- Break Out Dialing
  Gelegentlich meldet sich ein Hot-Desking-Benutzer an einem Remote System an und möchte eine Nummer mit den Funktionscodes des anderen Systems wählen. Das ist mit den Funktionscodes mit der Break-Out-Funktion oder über eine mit Break-Out programmierten Taste möglich. Diese Funktion kann von jedem Benutzer im Small Community Network genutzt werden, sie ist jedoch im Wesentlichen eine Funktion für die Benutzer von Remote-Hot-Desk.

Hinweis: Remote Hot Desking wird nicht für Customer Contact Center (CCC) oder Customer Call Reporter (CCR) unterstützt. Hot Desking hat keinen Einfluss auf telefoneigene Funktionen (z. B. Anrufprotokoll und Schnellwahl).

Relais Ein/Aus/Pause

IP Office ist mit zwei unabhängigen Schalterausgaben für die Steuerung externer Ausrüstung, wie Türeingangsystemen, ausgestattet. Die Steuerung dieser Schalter wird über die Mobilteile zugewiesen und diese Schalter können geöffnet, geschlossen oder gepulst werden. Die Schalter können auch über Receptionist

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

SoftConsole und Voicemail Pro gesteuert werden.

Rufübernahme

Die Rufübernahme gestattet es Ihnen, einen Anruf an einer angegebenen Nebenstelle zu übernehmen. Die Rufübernahme-Typen sind insbesondere:

- Rufübernahme an einer anderen Nebenstelle.
- Rufübernahme an einem Sammelanschluss oder einer anderen Nebenstelle, wobei der Benutzer ein Mitglied dieser Sammelgruppe sein muss.
- Rufübernahme an einer bestimmten Nebenstelle:
- Rufübernahme an einem Sammelanschluss oder einer anderen Nebenstelle, wobei der Benutzer ein Mitglied dieser Sammelgruppe ist.

Diese Funktion wird im gesamten IP Office Multi-Site Network (SCN) unterstützt.

Anrufaufzeichnung

Wenn zusammen mit IP Office Voicemail Pro installiert ist, können Anrufe aufgezeichnet und in der Mailbox des Benutzers, der Mailbox eines Sammelanschlusses oder in der Sprachaufzeichnungsbibliothek gespeichert werden. Dies ist besonders praktisch, wenn der Anrufer umfangreiche Informationen wie seine Adresse und Telefonnummer angibt. In einigen Ländern wird er durch eine Ansage oder einen Warnton darauf hingewiesen, dass sein Anruf aufgezeichnet wird. Wenn eine Anrufaufzeichnung für die Qualitätssicherung benötigt wird, kann das IP Office-System so eingerichtet werden, dass ein bestimmter Prozentsatz der Anrufe zur späteren Überprüfung automatisch aufgezeichnet wird.

Ab IP Office R4.0 kann jeder Anruf (normal, Konferenz oder Aufschaltung) und jeder Telefontyp (einschließlich IP) aufgezeichnet werden. Wenn "Benachrichtigung bei Anrufaufzeichnung" wiedergegeben werden muss, ignoriert IP Office die Voicemail-Port-Lizenzierung, falls eine unzureichende Anzahl von Voicemail-Kanälen lizenziert wurde.

Hinweis: Für IP-Telefone ist ein VCM-Kanal über die Dauer der Aufzeichnung erforderlich.

Telecommuter-Modus

Avaya one-X™ Portal for IP Office ermöglicht Anruftätigung und Anrufempfang sowie den Abruf von Voicemails von einer externen Telefonnummer (als ob man im Büro wäre), wobei der Avaya one-X™ Portal for IP Office-Server für die Anrufsteuerung zuständig ist. Das typische Szenario ist der Telearbeiter, der gelegentlich von zuhause oder einem Hotelzimmer aus arbeitet.

Diese Funktionen bietet auch bequeme Abrechnung und eventuell Kosteneinsparungen für Telearbeiter und Außendienstmitarbeiter, da alle Anrufe im IP Office aufgesetzt werden: es müssen keine Rechnungen überprüft oder teure Anrufe vom Hotel aus bezahlt werden.

Twinning und Mobilität

Mittels Twinning können eine primäre Nebenstelle und eine sekundäre Nummer (Nebenstelle oder extern) gemeinsam als einzelnes Telefon betrieben werden. Wird ein Anruf an das primäre Telefon geleitet, läutet das sekundäre Telefon. Läutet das primäre Telefon nicht, beispielsweise bei "nicht stören", läutet das sekundäre Telefon auch nicht.

Weitere Details siehe Kapitel Mobilität 387.

Internes Twinning

Dies wird typischerweise bei Werkstätten oder Lagerhäusern verwendet, wo die Teamleiter meist einen Schreibtisch mit einem fixen Telefon und eine schnurlose Nebenstelle haben (z.B. DECT). Wird ein Anruf von einem getwinnten Telefon getätigt, scheint der Anruf so auf, als wäre er vom primären Telefon gekommen. Andere Benutzer des Systems brauchen nicht zu wissen, dass der Supervisor zwei verschiedene Telefone hat. Coverage Timer und "keine Antwort"-Zeit des Supervisors werden für den Anruf gestartet, und wird der Anruf nicht in dieser Zeit beantwortet, wird der Anruf an verfügbare Coverage Buttons (falls vorhanden) übermittelt und danach auf Voicemail (falls vorhanden).

Die folgenden Funktionen werden mit internem Twinning unterstützt:

- Umleiten an
- Umleitung

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

- Rufweiterleitung
- Nicht stören (inkl. Ausnahmen)
- Sammelanschlussaktionen ohne Kontext: Mitgliedschaft/Servicestatus/Ausweichgruppenkonfiguration.
- VoiceMail ein/aus/Zugriff
- Anrufprotokoll (zentrales Anrufprotokoll nur für T3 und 1600 Telefone)
- Wahlwiederholung (zentrales Anrufprotokoll nur für T3 und 1600 Telefone)
- Einträge in persönliches Telefonbuch (nur für T3 und 1600 Telefone)

Zu den Mobilitätsfunktionen gehören:

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

- Mobiles (externes) Twinning
- Mobile Anrufkontrolle
- Mobility Callback
- Avaya one-X Mobile Client Support

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Tasten und Lampe in Betrieb

IP Büro bietet ein komplettes Sortiment von Schlüssel- und Lampen-Funktionen auf Avaya Funktions-Telefonen an. Diese Funktionen beinhalten Linien-Anzeige, Ruf-Anzeige, und Ruf-Überleitung und Ruf-Abdeckung. Da diese Funktionen ein Telefon mit Tasten und Anzeigern erfordern, werden die Funktionen nur auf bestimmten Avaya digital und IP-Telefonen unterstützt. Die Schlüssel- und Lampen-Betriebsfunktion wird nicht bei Analog-Telefonen unterstützt.

IP Büro kann eine Rufverspätungs-Serie auf jeder Anzeigetaste haben, um Zeit für die Zielwahl zu puffern, vor anderen Ruf-Erweiterungs-Funktionen zu beantworten, oder visuelle Alarmbereitschaft ohne Ruf.

Bei der Schlüssel- und Lampen-Betriebsfunktion, stellt IP Office bis zu 10 Tasten auf jedem Telefon und 10 Telefone mit derselben Linien-Anzeige zur Verfügung.

Präsentationstasten

Funktion

- Verwenden Sie die auf Digital- und IP-Telefonen von Avaya verfügbaren programmierbaren Tasten zur Repräsentation einzelner Anrufe.
- Nehmen Sie Anrufe entgegen, tätigen Sie neue Anrufe und treten Sie Anrufen bei, indem Sie die entsprechenden Präsentationstasten drücken.

Vorteile

- Anzeige verbundener und wartender Anrufe.
- Bearbeitung mehrerer Anrufe von einem Telefon aus.

Beschreibung
Viele von IP Office unterstützte Digital- und IP-Telefone von Avaya haben programmierbare Tasten. Diese Tasten können Präsentationsfunktionen zur Anrufbearbeitung zugewiesen werden. Bei diesen Funktionen handelt es sich um:

- Leitungspräsentationstasten
  Zeigen an, ob Anrufe auf einer bestimmten externen Leitung getätigt bzw. entgegengenommen werden.
- Anrufpräsentationstasten
  Dienen der Bearbeitung mehrerer ein- und ausgehender Gespräche von der Nebenstelle eines Benutzers.'
- Übertragungspräsentationstasten
  Dienen dem Abgleich mit den Anrufpräsentationstasten auf der Nebenstelle eines Kollegen.
- Anrufübergabetasten
  Zeigen nicht beantwortete Anrufe an, die an der Nebenstelle eines Kollegen eingehen.

Leitungspräsentation

Eine Leitungspräsentation ist eine Darstellung einer Amtsleitung im IP Office System, wobei der Indikator die Leitungsaktivität kontrolliert. Bei der Leitungspräsentation können nur externe Anrufe entgegen genommen oder aufgebaut werden. Leitungspräsentation kann mit analogen, E1 PRI-, T1 PRI- und BRI- sowie PSTN-Leitungen genutzt werden. Mit E1R2-, QSIG- und IP-Leitungen sind sie jedoch nicht möglich.

Anrufpräsentationstasten

Funktion

- Über eine programmierbare Taste auf dem digitalen oder IP-Telefon von Avaya kann ein ein- oder ausgehender Anruf angezeigt werden.
- Für jeden gleichzeitigen Anruf, den der Benutzer tätigen oder entgegennehmen kann, werden andere Tasten verwendet.
- Sofern möglich, wird der Status der Anrufe (Klingeln, verbunden, gehalten) durch die Tastenanzeige angegeben.

Vorteil

- Über eine Anrufpräsentation kann ein Benutzer mehrere Anrufe tätigen, entgegennehmen bzw. zwischen ihnen umschalten, indem er für jeden Anruf die entsprechende Anrufpräsentationstaste drückt.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Beschreibung
Auf den von Avaya IP Office unterstützten digitalen Avaya-Telefonen sowie IP-Telefonen, die über programmierbare Tasten verfügen, können diese Tasten über IP Office Manager als Anrufpräsentationstasten konfiguriert werden. Die Anzahl der Anrufpräsentationstasten, die für einen Benutzer eingestellt sind, legt die Anzahl gleichzeitiger Anrufe fest, die dieser Benutzer tätigen bzw. entgegennehmen kann.

Hinweis: Durch Verwendung der Anrufpräsentationstasten werden die Anklopffunktionen von IP Office deaktiviert. Nur wenn alle Anrufpräsentationstasten genutzt werden, erhalten nachfolgende Anrufer ein Besetztzeichen bzw. werden an VoiceMail oder ein anderes Ziel weitergeleitet.

Bei Verwendung von Anrufpräsentationstasten sollten, wenn möglich, mindestens drei solcher Tasten belegt werden. Bei einigen Telefonen ist die Anzahl der Anrufpräsentationstasten jedoch durch die Anzahl oder das Design ihrer programmierbaren Tasten auf zwei Anrufpräsentationstasten beschränkt.

Alarm/Klingelton für Anrufweitergabe

Funktion

- Das Rufsignal (Klingelton) für eingehende Anrufe auf Weiterleitungstelefonen kann auf die folgenden Werte eingestellt werden: Rufton (Standard), Kurzer Klingelton und Kein Rufton.

Vorteile

- So kann ein Benutzer wählen, wie der weitergeleitete Anruf signalisiert wird.
- So bleibt das Signalgeräusch in offenen Büros leise.

Übertragungspräsentationstasten

Funktion

- Das System kann so eingerichtet werden, dass die Rufpräsentationstaste eines Benutzers auf die Anrufpräsentationstaste eines anderen Benutzers abgestimmt wird.

Vorteil

- Anrufe können für einen anderen Benutzer getätigt und entgegengenommen werden.
- Es ertönt ein akustischer Hinweis, wenn dem Übertragungsbenutzer Anrufe zugestellt werden (sofern programmiert).
- Es wird angezeigt, wenn dem anderen Benutzer Anrufe zugestellt bzw. dort Gespräche gehalten oder hergestellt werden.
- Benutzer können sich unter Verwendung der gekoppelten Anruf- und Übertragungspräsentationstasten in Gespräche einschalten bzw. Anrufe vermitteln.

Beschreibung
Mithilfe von Übertragungspräsentationstasten werden die Aktivitäten der Anrufpräsentationstasten zwischen Benutzern abgeglichen. Zeigt die Anrufpräsentation beispielsweise das Klingeln durch einen Anruf an, wird dieses Klingeln auch durch die Übertragungspräsentationstaste angezeigt. Über diese Taste kann der Anruf dann entgegengenommen werden.

Wenn analog dazu die Übertragungspräsentationstaste verwendet wird, um einen Anruf zu tätigen, wird diese Aktivität durch die entsprechende Anrufpräsentationstaste angezeigt. Der Benutzer mit der Anrufpräsentationstaste kann sich über diese Taste in das Gespräch einschalten oder den Anruf übernehmen.

Übertragungspräsentationstasten ermöglichen eine abgestimmte Interaktion zwischen zwei Benutzern (im Stil von 'Chef/Sekretär(in)') und werden nur für Benutzer unterstützt, die über Anrufpräsentationstasten verfügen.

Anrufweitergabe

Funktion

- An einer Nebenstelle nicht beantwortete Anrufe können an anderen Nebenstellen angezeigt und dort entgegengenommen werden, bevor sie weitergeleitet oder mit der Voicemail verbunden werden.

Vorteil

- Benutzer haben die Möglichkeit, von Kollegen nicht beantwortete Anrufe entgegenzunehmen, bevor diese mit der Voicemail verbunden werden.

Beschreibung
Wenn bei einem Benutzer ein Anruf eingeht und nicht beantwortet wird, wird der Anruf nach einem konfigurierbaren Zeitraum an den Anrufübergabetasten angezeigt, die dem Benutzer auf anderen Nebenstellen

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

zugewiesen sind. Der Anruf kann dann durch Drücken der Anrufübergabetaste entgegengenommen werden. Wird der Anruf auch dort nicht beantwortet, wird er weitergeleitet oder mit der Voicemail verbunden.

Der Zeitraum, während dessen ein Anruf klingelt, bevor er an den Anrufübergabetasten angezeigt wird, kann für jeden Benutzer individuell eingestellt werden.

Externe Ruflampenanzeige

Funktion

- Neue systemweite Konfigurationsparameter, um das LED-Blinkmuster für externe Anrufe bei Präsentationen an gemeinsamen Leitungen und Zielpräsentationen zu wählen.

Vorteil

- Der Nutzer kann feststellen, ob der Zielanruf intern oder extern ist.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Funktionen für die Bearbeitung ausgehender Anrufe

Jedes Unternehmen muss Telefongespräche führen, aber abhängig von der Art des Unternehmens müssen die Anrufe unterschiedlich behandelt werden. Beispielsweise müssen sie mit Verrechnungscodes für ein Projekt oder für einen Kunden erfasst werden. Ein Unternehmen kann mehrere Standorten über ein privates Netz verbunden haben, aber bestimmte Benutzer - beispielsweise Kundendienstmitarbeiter - müssen die Kollegen in anderen Büros auch dann erreichen können, wenn das Netzwerk ausgelastet ist, wogegen Andere warten können, bis eine Leitung frei wird. Least Cost Routes können die internen Nummern automatisch in eine automatische Wählverbindung über das öffentliche Netzwerk übersetzen, während andere Benutzer warten müssen.

Verrechnungscodes

Funktion

- Ordnen Sie einem Anruf einen Verrechnungscode zu.
- Validieren Sie Verrechnungscodes in Übereinstimmung mit von IP Office gespeicherten Listen.
- Schließen Sie den Verrechnungscode in die Details des Anrufprotokolls ein.

Nutzen

- Gruppieren Sie über die Anrufliste die Anrufe nach Verrechnungscode zu Anrufkosten- und oder Nachverfolgungszwecken .
- Schränken Sie ausgehende Anrufe an, indem Sie für Benutzer die Eingabe eines gültigen Verrechnungscodes erforderlich machen.

Beschreibung

IP Office speichert eine Liste gültiger Verrechnungscodenummern. Beim Tätigen eines Anrufs oder während eines Anrufs kann der Benutzer den Verrechnungscode eingeben, dem dieser Anruf zugeordnet werden soll. IP Office überprüft, ob der Verrechnungscode mit der Liste gültiger Code übereinstimmt und fordert den Benutzer auf, den Code neu einzugeben, falls er nicht gültig ist. Bei eingehenden Anrufen wird die Anrufer-ID zum Abgleich mit einem Verrechnungscode aus der IP Office Liste gültiger Codes und zur Meldung des Verrechnungscodes mit dem Anruf zur Abrechnung verwendet.

Einzelne Benutzer können auf Erzwungenen Verrechnungscode gestellt werden, sodass sie vor dem Tätigen eines externen Anrufs einen gültigen Verrechnungscode eingeben müssen. Über IP Office Funktionscodes können bestimmte Nummern oder Anruftypen identifiziert werden, um zum Fortfahren einen gültiger Verrechnungscode erforderlich zu machen, beispielsweise bei Ferngesprächen oder internationalen Nummern. Benutzer von Analogtelefonen können nur einen Verrechnungscode eingeben, bevor sie einen Anruf tätigen oder wenn sie auf eine akustische Systemansage reagieren, um beim Tätigen eines Anrufs einen Code einzugeben.

Verrechnungscodes können auch über Avaya one-X™ Portal for IP Office und den Phone Manager eingegeben werden. Eine systemweite Einstellung legt fest, ob der Phone Manager eine Liste mit Verrechnungscodes anzeigt, aus der der Benutzer den erforderlichen Code auswählen kann, oder ob die Verrechnungscodeliste ausgeblendet wird.

In allen oben genannten Fällen wird der Verrechnungscode in die Anrufdetails der Anrufaufzeichnungsausgabe von IP Office aufgenommen. (SMDR).

Autorisierungscodes

Ein IP Office-Benutzer kann mittels eines Autorisierungscodes zu einer anderen Nebenstelle im System wechseln und gemäß der persönlichen Gebühreneinschränkung Anrufe zu tätigen. Dadurch können dem Benutzer mehr oder weniger Privilegien als dem eigentlichen Benutzer der benutzten Nebenstelle gewährt werden. Da Autorisierungscodes von Verrechnungscodes unabhängig sind, muss der Benutzer beide eingeben, wenn dies gemäß Systemkonfiguration erforderlich ist. Alle eingegebenen Codes werden im SMDR protokolliert.

Notrufnummer wählen

IP Office verfügt über einen Funktionscode für Notrufnummern, der das Anwählen bestimmter Rufnummern unabhängig davon ermöglicht, ob eine Anrufsperre eingerichtet oder ein Telefon abgemeldet ist.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Anrufsperre

Funktion

- Es ist möglich, Anrufe bei bestimmten Telefonnummern, z. B. internationalen oder Primäranschlussnummern, für bestimmte Benutzer oder für das gesamte System zu verhindern bzw. zuzulassen.

Vorteil

- Das Wählen bestimmter Rufnummern oder bestimmter Arten von Rufnummern kann systemweit eingeschränkt werden.
- Das Wählen bestimmter Rufnummern oder bestimmter Arten von Rufnummern kann für bestimmte Benutzer eingeschränkt werden.

Beschreibung
IP Office unterstützt Anrufsperren auf mehreren Ebenen. Auf System- oder Benutzerebene können Funktionscodes verwendet werden, um die externe Weiterleitung bestimmter Rufnummern oder Arten von Rufnummern zu sperren. Normalerweise sind die Funktionscodes für die Anrufsperre so eingerichtet, dass ein Besetztton übergeben wird. Der Anruf kann aber auch an eine andere Rufnummer oder an einen VoiceMail-Service weitergeleitet werden, der entsprechend meldet, dass eine Anrufsperre besteht.

Für Benutzer können die Funktionscodes einer Benutzerrechte-Vorlage zugewiesen werden. Diese Vorlage wird dann auf alle Benutzer angewendet, deren Anrufe eingeschränkt werden sollen. Neben der Anrufsperre bestimmter Rufnummern kann IP Office auch so eingerichtet werden, dass das Weiterleiten von Anrufen an externe Rufnummern für einzelne Benutzer gesperrt wird.

Alternative Routenauswahl (ARS)

IP Office unterstützt die Alternative Routenauswahl (ARS) Falls eine Primärleitung nicht verfügbar ist, bietet ARS ein automatisches Ausweichen auf eine verfügbare Leitung (z. B. Ausweichen auf Analogleitung, falls eine T1- oder SIP-Leitung ausfällt, oder Verwendung von PSTN für SCN-Ausweichen).

Durch die Konfiguration von ARS können Anrufe über den optimalen Träger geleitet werden. Zudem können Zeitprofile genutzt werden, damit die Kunden zu bestimmten Tageszeiten günstigere Tarife oder eine bessere Qualität nutzten können.

Mehrere Träger werden unterstützt. Beispielsweise werden lokale Gespräche zu bestimmten Stunden über einen Carrier und internationale Anrufe einen anderen Carrier geführt. Die Carrier-Auswahl über zweistufige Anrufeinrichtung über Inband-DTMF ist möglich. Zudem können bestimmte Routen auf einer Anwenderbasis zugewiesen werden, z. B. nur wichtige Mitarbeiter dürfen teure Routen nutzen.

Maximale Gesprächslänge

Ermöglicht dem System, anhand der gewählten Nummer die maximale Dauer eines Anrufs zu steuern. Diese Funktion kann zum Steuern von Anrufen an Mobilfunknetze oder von Datenanrufen über das öffentliche Netz an Internetdienstanbieter verwendet werden.

Berechtigung weiterleitungsfähige ausgehende Anrufe

Funktion

- Ein priviligierter Benutzer (Operator / Supervisor) kann eine externe Leitung (zweiter Wählton) zu einem Benutzer weiterleiten, der keine externen Privilegien hat.

Vorteile

- Gibt dem Unternehmen Kontrolle über externe Anrufe
- Bietet die Möglichkeit, beschränkten Telefonen Zugriff auf externe Leitungen zu geben. (z.B. Telefonen in öffentlichen Bereichen oder Konferenzräumen)

Einstellung für ruhende Leitung

Funktion

- Das Abnehmen des Hörers wählt die erste Einstellung für ruhende Leistung und der Nutzer wird mit einer externen Leitung verbunden.

Vorteil

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

- Bietet die Möglichkeit, eine bestimmte externe Leitung zu wählen (für Unternehmen, die es vorziehen, im Tasten-System-Modus zu arbeiten).

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Rufweiterleitung

Dies ist die Fähigkeit, Anrufe eines Nutzers an eine andere Nebenstelle oder externe Nummer wie etwa ein Mobiltelefon weiterzuleiten. Anrufe können auf verschiedene Arten weitergeleitet werden und wenn der Anruf am Weiterleitungsziel nicht entgegengenommen wird, wird er zur IP Office Voicemail gesandt, falls diese für den Nutzer aktiviert ist und die Anrufüberwachung verfügbar ist. Sobald die Nummern eingegeben wurden, kann der Nutzer die Weiterleitung nach Bedarf aktivieren oder deaktivieren, ohne die Nummern neu eingeben zu müssen.

Ist der Nutzer ein Mitglied eines Gruppenanschlusses, können einige Typen von Gruppenanschlussanrufen auch sofort weitergeleitet werden. Nutzer können wählen, ob die Weiterleitung nur für externe oder aber für alle Anrufe gilt. Die Anrufweiterleitung wird bearbeitet, nachdem die Bedingungen für Nicht stören und Rufumleitung getestet wurden.

Verwandte Funktionen

- Nicht stören
- Voicemail
- Rufumleitung
- Gruppenschaltungen
- Keine-Antwort-Intervall

Reihenfolge

- Rufweiterleitung sofort
- Weiterleitung bei Besetzt
- Weiterleitung nach Zeit

Weiterleitung an Operator

Funktion

- Ein Vermittler oder eine Gruppe von Vermittlern kann zur Übertragung von externen Anrufen konfiguriert werden, die anderenfalls an Voicemail weitergeleitet werden.

Vorteil

- Nicht entgegen genommene Anrufe werden an einen Vermittler oder eine Gruppe von Vermittlern weitergeleitet. Beispiel: Lokale Behördenbüros bevorzugen die Bereitstellung eines persönlichen Diensts (anstelle von Voicemail).

Rufweiterleitung bei Besetzt

Falls aktiviert, wird diese Weiterleitung ausgelöst, wenn der Nutzer besetzt ist und ein weiterer Anruf zu ihm geleitet wird, aber keine Anrufe für eine Gruppenschaltung enthält, bei der er Mitglied ist. Ein Nutzer wird normalerweise als beschäftigt erachtet, wenn er in einem Gesrpäch ist, aber abhängig von den Anrufwarteeinstellungen und Tasten- und Lampenfunktionen muss dies nicht zwingend der Fall sein.

Rufweiterleitung nach Zeit

Diese Weiterleitung wird ausgelöst, wenn ein Anruf bei einem Nutzer geklingelt hat, aber er nicht innerhalb der konfigurierten Antwortzeit entgegengenommen wurde. Dies schließt Anrufe ein, die falls aktiviert, einen wartenden Anruf anzeigen.

Rufweiterleitung sofort

Dies sendet alle Anrufe für den Nutzer an die sofortige Weiterleitungsnummer, aber falls der Anruf nicht innerhalb der festgelegten Nutzer-Zeitperiode entgegengenommen wird, wird der Anruf, falls aktiviert, an die IP Office-Voicemail gesandt.

Unbedingte Weiterleitung an Voicemail

Funktion

- Die Fähigkeit zur Weiterleitung von Anrufen an Voicemail selbst bei nicht aktivierter Benutzer-Voicemail.

Vorteil

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

- Diese Funktion erlaubt einem Benutzer, der mit der bestehenden IP Office Funktionalität, sämtliche Anrufe auf eine Person oder eine Gruppe umzuleiten, vertraut ist, nach demselben Schema auf eine Voicemail-Box umzuleiten.

Sammelanschlussweiterleitung

Anrufe für eine Gruppenschaltung, zu der der Nutzer gehört, können auch sofort weitergeleitet werden. Die Gruppenschaltung muss entweder für sequentielle oder rotierende Klingelart festgelegt sein und wenn der Anruf am Weiterleitungsziel nicht entgegengenommen wird, folgt er der Gruppenschaltungs-Anrufbearbeitung, statt zur Voicemail geleitet zu werden. Das kann insbesondere in Verkaufs- oder Supportumgebungen nützlichs ein, in denen eine Anzahl von Personen nicht im Büro sind, aber immer noch über ihre Mobiltelefone an der Gruppenschaltung teilnehmen können.

Rufumleitung

Die Rufumleitung stellt überwiegend die gleichen Verhaltensweisen wie das Privattelefon des Nutzers bereit (Paging, Freisprechentgegennahme usw.). Bei der Weiterleitung ist dies nicht der Fall. Die Rufumleitung wird normalerweise verwendet, wenn ein Benutzer nicht an seinem Arbeitsplatz arbeitet, zum Beispiel in einer Werkstätte. Alle Anrufeinstellungen auf dem Haupttelefon gelten für Anrufe, die der Rufumleitungsfunktion folgen, einschließlich Weiterleitung bei Besetzt oder keine Antwort.

Die Rufumleitung kann entweder über das Haupttelefon des Benutzers (Rufumleitung nach) oder vom Telefon, wo die Anrufe entgegengenommen werden sollen (Rufumleitung von), festgelegt werden. Mehrere Personen können ihre Telefone zu einem Umleitungsziel weiterleiten lassen, und wenn das Telefon über ein Display verfügt, wird angezeigt, für wen der Anruf ist.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Avaya Digital- und IP Phones

Programmierbare Tasten

Neben den gewöhnlichen Wähltasten bieten die Avaya Digital- und IP-Telefone fest zugeordnete Funktionstasten, wie Stummschalten, Lautstärke, Halten, Konferenz und Vermittlung. Darüber hinaus können die Tasten vieler Avaya Digital- und IP-Telefone für ausgewählte Spezialfunktionen programmiert werden. Diese Tasten können für Anrufe an andere Nebenstellen im System (direkte Stationsauswahl- oder DDS-Tasten) oder für Optionen, wie Schnellwahl bis hin zu Steuerungsfunktionen, wie "Nicht stören" belegt werden. Die Aktivierung der Funktion wird häufig angezeigt. Tasten werden in IP Office Manager während der Systemkonfiguration programmiert. An einigen Telefonen kann der Benutzer, sofern er über Administratorrechte verfügt, die Tasten und Funktionen auch selbst programmieren.

Belegt-Meldeleuchten-Feld (BLF) Anzeigen

Funktion

- Über Statusanzeigen wird der Status einer Funktion angezeigt, der eine programmierbare Taste zugewiesen ist.

Vorteil

- Sie können sehen, wann eine Taste oder zugewiesene Funktion aktiv ist.

Beschreibung

Die digitalen und IP-Telefone von Avaya verfügen über programmierbare Tasten, die verschiedenen Funktionen zugewiesen werden können. Umfassen diese Tasten eine BLF-Anzeige, so kann auch angezeigt werden, wann die Funktion aktiv ist. Ist beispielsweise eine Taste mit einem anderen Benutzer verknüpft, kann so angezeigt werden, wann dieser Benutzer gerade ein Gespräch führt. Eine Taste, die einer Gruppe zugewiesen ist, weist auf Anrufe hin, die von der Gruppe noch entgegengenommen werden müssen.

Die Telefonbucheinträge in Avaya one-X™ Portal for IP Office und die Kurzwahlsymbole in den Anwendungen IP Office Phone Manager und SoftConsole fungieren auch als BLFs. Werden die Symbole internen Benutzern zugewiesen, verändern sich die Symbole und zeigen den aktuellen Status dieser Benutzer an.

In Avaya one-X™ Portal for IP Office sind diese Bedingungen dargestellt:

Status	Symbol	Beschreibung
Verfügbar	verfügbar	Dieser Status gibt an, dass Sie verfügbar sind und Anrufe entgegennehmen.
Besetzt		Dieser Status gibt an, dass Sie gerade einen Anruf bearbeiten.
Nicht stören		Sie haben Ihren Status im Telefonsystem auf Nicht stören gesetzt. Falls möglich werden Anrufe zur VoiceMail umgeleitet. Andernfalls erhalten die Anrufer einen Besetztton. Bei Anrufen von bestimmten Nummern, die Sie auf Ihre Nicht-stören-Ausnahmelistegesetzt haben, wird hier eine Ausnahme gemacht.
Abgemeldet		Dieser Status gibt an, dass Sie im Telefonsystem nicht auf der Nebenstelle angemeldet sind. Falls möglich werden Anrufe zur VoiceMail umgeleitet. Andernfalls erhalten die Anrufer einen Besetztton. Sie können keine Anrufe tätigen. Sie können Avaya one-X™ Portal for IP Office jedoch nach wie vor verwenden, um Ihre Konfigurationseinstellungen zu ändern.
Rufton		Dieser Status gibt an, dass das Telefon klingelt und Sie einen eingehenden Anruf erhalten.
Unbekannt	unbekannt	Dieser Status gibt an, dass Ihr Anwesenheitsstatus im Telefonsystem unbekannt ist. Die Anwesenheit kann nicht bestimmt werden, da die Telefonnummer keine IP Office-Nebenstelle ist.

Anrufverlauf

Funktion

- Zugriff auf eine Liste getätigter, entgegengenommener und entgangener Anrufe vom Telefon und/ oder von IP Office-Applikationen zur Benutzerproduktivität.

Vorteil

- Entgangene Anrufe können leicht verfolgt werden, sodass Rückrufe einfach möglich sind.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

- Anruflistendaten werden selbst bei Ausschalten und Rückstellen des Systems gespeichert (1400, 1600, 9600, T3 und Avaya one-X™ Portal for IP Office).
- Eine zentralisierte Anrufliste wird im SCN bei Einsatz von Hot-Desking unterstützt (1400, 1600, 9600, T3 und Avaya one-X™ Portal for IP Office).
- Konsistenz zwischen Desktop-Telefonen und Applikation zur Benutzerproduktivität (1400, 1600, 9600, T3 und Avaya one-X™ Portal for IP Office).

Beschreibung

IP Office zeichnet Informationen zu getätigten und empfangenen Anrufen, einschließlich nicht beantworteter Anrufe, auf. Die Einzelheiten werden sowohl für Benutzer (maximal 30 Einträge) als auch Sammelanschlüsse (maximal 10 Einträge) gespeichert. Die Betriebsweise variiert je nach Telefontyp, die Anrufdatensätze können jedoch immer dazu genutzt werden, Rückrufe zu tätigen.

Bei IP Office-Version 6 wird eine zentralisierte Anrufliste von IP-Telefonen der Serien 1400 und 1600 und 9600 (außer 1403 und 1603/1603SW) und Avaya one-X™ Portal for IP Office unterstützt. (Damit wird Konsistenz zwischen beiden Telefonen erreicht.) Bei den Serien 5400 und 5600 werden die Anruflisten auf dem Telefon gespeichert.

Avaya one-X™ Portal for IP Office greift auf die zentralisierte Anrufliste zu und zeigt somit eine Aufzeichnung aller Anrufe an, selbst wenn der PC des Benutzers bei Eingang eines Anrufs ausgeschaltet ist. Sie können Anruflisteneinträge zu Ihrem persönlichen Telefonbuch hinzufügen.

Avaya one-X™ Portal for IP Office kann Anrufprotokolle für alle Anrufe, entgangene Anrufe, ein- und abgehende Anrufe anzeigen. Die Einträge im Anrufprotokoll können für Rückrufe genutzt, sortiert und in das lokale Avaya one-X™ Portal for IP Office-Telefonbuch aufgenommen oder als Kurzwahl hinzugefügt werden.

Sprache

Avaya Digital- und IP-Telefonmenüs und Displays werden in vielen Sprachen angeboten und die standardmäßigen Systemeinstellungen gelten im Allgemeinen für alle Telefone. Abhängig von der Erweiterung kann die Sprache eingestellte werden und dann ändert sich auch die Sprache der Menüs für IP Office Voicemail.

Zentrale persönliches Telefonbuch

Funktion

Das persönliche IP Office-Telefonbuch besteht aus einer Liste von bis zu 100 Nummern und zugehörigen Namen, die zentral im System für einen bestimmten Benutzer gespeichert werden. Ein Telefonbucheintrag kann zum Kennzeichnen eines eingehenden Anrufs auf dem Display-Telefon eines Anrufers oder in einer PC-Anwendung verwendet werden. Außerdem stellt das Telefonbuch eine systemweite Liste häufig verwendeter Nummern zur Verfügung, um Kurzwahlen über Avaya one-X™ Portal for IP Office, Phone Manager oder ein Telefon mit entsprechendem Display zu ermöglichen.

Wenn eine bekannte Anrufer-ID empfangen wird, kann beispielsweise "Herr Schmidt" angezeigt werden. Ein Benutzer kann auch in der Telefonbuchliste in Phone Manager, Avaya one-X™ Portal for IP Office oder im Telefonbuch des Display-Telefons "Herr Schmidt" auswählen, um diese Nummer per Kurzwahl zu wählen.

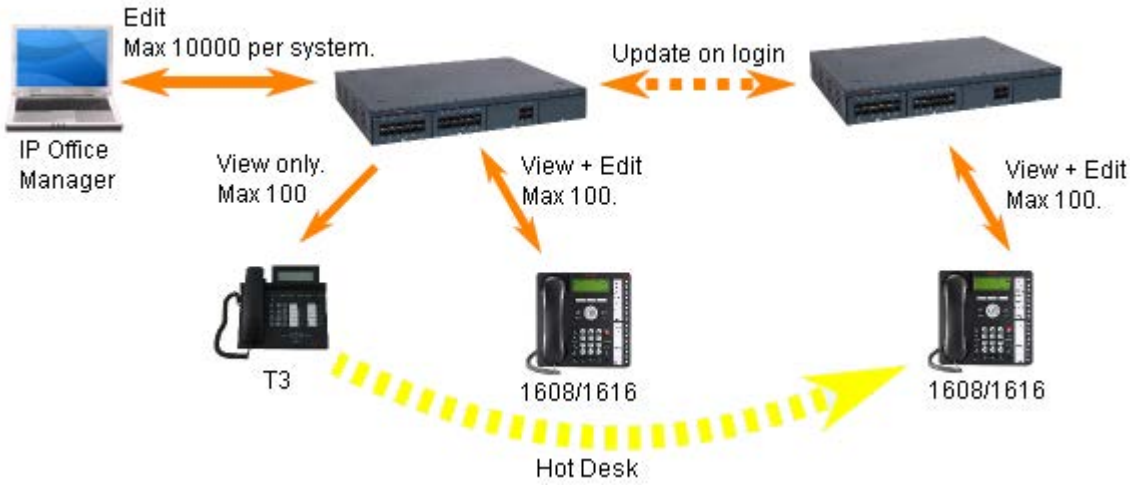
Vorteil

- Das persönliche Telefonbuch des Benutzers ist unabhängig vom Telefon (nur 1400, 1600, 9600 und T3), auf dem er angemeldet ist.
- Das persönliche Telefonbuch wird stets zwischen Telefon und Avaya one-X™ Portal for IP Office synchronisiert.

Beschreibung

- Die Fähigkeiten des persönlichen Telefonbuchs gestatten bis zu 100 Einträge pro Telefoniebenutzer.
- Die Systembeschränkung ist:
  - 10800 für IP Office 500 und IP Office 500V2.
  - 3600 für IP Office 412.
  - 1900 für IP Office 406 V2.
- Alle Einträge können von dem Manager, Avaya one-X™ Portal for IP Office, einem Telefon oder externen Dienst hinzugefügt, gelöscht oder modifiziert werden.
- Die Daten des persönlichen Telefonbuchs werden bei Anmeldung des Benutzers in einem SCN geschickt bzw. aktualisiert.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.



Zentrales persönliches Verzeichnis

Funktion

Das IP Office-Telefonbuch besteht aus einer Liste von bis zu 5000 Nummern und zugehörigen Namen, die zentral im System gespeichert werden. Ein Telefonbucheintrag kann zum Kennzeichnen eines eingehenden Anrufs auf dem Display-Telefon eines Anrufers oder in einer PC-Anwendung verwendet werden. Außerdem stellt das zentralisierte Systemtelefonbuch eine systemweite Liste häufig verwendeter Nummern zur Verfügung, um Kurzwahlen über Avaya one-X™ Portal for IP Office, Phone Manager oder ein Telefon mit entsprechendem Display zu ermöglichen.

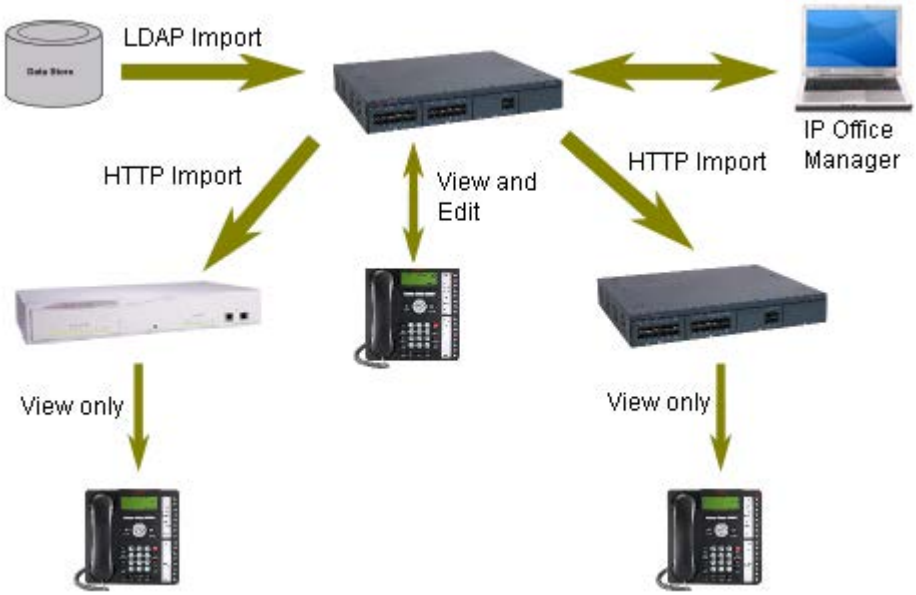
Wenn eine bekannte Anrufer-ID empfangen wird, kann beispielsweise "Hauptverwaltung" angezeigt werden. Ein Benutzer kann auch in Avaya one-X™ Portal for IP Office, in der Telefonbuchliste in Phone Manager oder im Telefonbuch des Display-Telefons "Hauptverwaltung" auswählen, um diese Nummer per Kurzwahl zu wählen.

Beschreibung

- Externe Telefonbucheinträge können von bis zu drei unterschiedlichen Quellen für jedes IP Office bezogen werden:
  - Lokal in der IP Office-Konfiguration gespeichert. Mithilfe von IP Office Manager oder durch ausgewählte 1600-, T3- oder Avaya one-X™ Portal for IP Office-Benutzer erstellt und bearbeitet.
  - Zeitweilige Einträge, die in regelmäßigen Zeitabständen von einem LDAP-Server importiert werden.
  - Zeitweilige Einträge, die in regelmäßigen Zeitabständen über HTTP von einer anderen IP Office-Installation importiert werden. Das ermöglicht die gemeinsame Verwendung der Telefonbucheinträge auf einem IP Office mit anderen IP Offices als zentralisiertes Systemtelefonbuch für ein SCN.
- Die maximale Gesamtzahl aller Einträge ist 5000, wobei Einträge in der IP Office-Konfiguration Priorität über zeitweilige importierte Einträge haben.

	Manager	LDAP	HTTP	Gesamtmaximum
IP500 IP500 V2	2500	5000	5000	5000

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.



Vorteil

- Fähigkeit zur Verwendung externer Telefonbuchdienste mit unterschiedlichen Schnittstellen
- Ein einziges Systemtelefonbuch für ein SCN für mehrere Standorte

Selbstverwaltung

Der IP Office-Administrator kann ausgewählten Benutzern die Berechtigung erteilen, bestimmte Telefoneinstellungen selbst zu ändern. Beispielsweise die Tastenprogrammierung. Der Umfang der Änderungen, die der Benutzer vornehmen kann, hängt vom verwendeten Telefontyp ab.

Wahl bei abgenommenem Hörer

Mit den Digital- und IP-Telefonen von Avaya kann der Benutzer eine Rufnummer wählen ohne dass der Hörer abgenommen oder eine Lautsprechertaste gedrückt werden muss. Der Anruffortschritt kann im Allgemeinen über den Lautsprecher im Telefon überwacht werden. Bei Telefonen mit Freisprechfunktion muss der Hörer während des gesamten Gesprächs nicht abgenommen werden.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Eingehende Anrufbearbeitung

IP Office bietet mehrere Funktionen, um die vielseitige Verarbeitung von eingehenden Anrufen bereitzustellen, einschließlich PC-basierter Anwendungen und einem standardsbasierten TAPI-Interface für Drittanbieteranwendungen.

Eingehende Anrufweiterleitung

Eingehende Anrufrouten können einem Operator präsentiert werden, der dann entscheidet, wohin der Anruf geleitet werden soll, aber IP Office unterstützt intelligente Anrufrouten, die Routenentscheidungen auf der Basis verschiedener Kriterien durchführen.

Das System unterstützt Routing aktuell basierend auf:

- Anrufpräsentationsziffern vom Exchange wie DDI/DID oder ISDN MSN.
- Der anrufenden Telefonnummer oder Anrufer-ID (dies könnte sogar nur Teil der Nummer sein, etwa wie eine Vorwahl)
- ISDN Subadresse.
- ISDN/PRI-Diensttyp, d.h. Sprachanruf, Datenanruf usw.

Es ist sogar möglich, nach mehreren Kriterien zu suchen, z.B. könnte ein DDI/DID-Anruf an eine Verkaufsgruppe anders geleitet werden, abhängig davon, aus welchem Land der Anruf kommt.

Jede eingehende Anrufroute unterstützt auch einen sekundären Ziel-'Nachtbetrieb', der auf Basis von 'Tageszeit' und 'Wochentag'-Kriterien eine alternative Route ausführen kann, wie auch kalenderbasiertes Routing für bestimmte Jahrestage.

Anrufe, die nicht zum konfigurierten Ziel geleitet werden können, werden zu einem nutzerdefinierten 'Ausweich'ziel geleitet. Dies kann besonders dann nützlich sein, wenn Anrufe normalerweise automatisch entgegengenommen werden und ein Netzwerkfehler auftritt.

Wenn mehrere Anrufrouten für das selbe Ziel eingerichtet werden, kann eine Prioritätsebene dem Anruf zugewiesen werden. Diese Prioritätsebene wird verwendet, um die Wartenschlangenposition statt der einfachen Ankunftszeit zu bestimmen, aber beachten Sie, dass bereits an einer freien Nebenstelle klingelnde Anrufe nicht als in der Warteschlange erwachtet werden und nicht von dem Beitritt eins Anrufs mit hoher Priorität in der Schlange beeinflusst werden (außer die Option "Anruf bei Agentenentgegennahme zuweisen" ist für diese Gruppenschaltung ausgewählt). Eine Prioritätserhöuhngs-Zeitgrenze kann konfiguriert werden, um die Priorität von Anrufen, die sich bereits mehr als eine festgelegte Zeit in der Warteschlange befinden, zu erhöhen.

Ein optionaler Tag kannzu Anrufen der eingehenden Anrufroute hinzugefügt werden, der auf dem Telefon angezeigt werden kann, an dem der Anruf klingelt.

Sammelanschlüsse

Eine Gruppenschaltung ist eine Gruppe von Nutzern, normalerweise Nutzer, die ähnliche Anruftypen entgegennehmen, z. B. die Verkaufsabteilung. Ein eingehender Anrufer, der mit der Abteilung sprechen möchte, kann eine Nummer anrufen, aber der Anruf kann von allen Nebenstellen entgegengenommen werden, die Mitglied dieser Gruppenschaltung sind.

Vier Modi von Anrufpräsentationen werden bei IP Office unterstützt:

- Sequentiell
  Eine Nebenstelle gleichzeitig, immer in Reihenfolge vom Beginn der Liste an.
- Kollektiv
  Alle Nebenstellen in der Gruppenschaltung gleichzeitig.
- Rotierend
  Beginnend mit der Nebenstellen in der Liste, die sofort auf diejenige folgt, die zuletzt einen Gruppenschaltungsanruf entgegennahm.
- Am längsten wartende
  Beginnt mit der Nebenstelle, die am längsten frei war.

Eine Option wurde hinzugefügt, "Anruf bei Agentenentgegennahme zuweisen", was bedeutet, dass CTI-Anwendungen die Details für den Anruf immer korrekt berichten. "Anruf bei Agentenentgegennahme zuweisen" stellt sicher, dass der Anruf an der Spitze der Schlange immer zuerst beantwortet wird.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Falls alle Nebenstellen in der Gruppenschaltung besetzt sind oder nicht antworten, kann eine andere Gruppenschaltung, genannt Überlaufgruppe, zur Entgegennahme der Anrufe verwendet werden. Eine Überlaufzeit kann festgelegt werden, die angibt, wie lang ein Anruf in der Warteschlange verbleibt, bevor er zur Überlaufgruppe geleitet wird (dies kann entweder für individuelle Anrufe oder alle Anrufe in der Gruppe festgelegt werden)- Das System kann den Status von Nutzern ändern, die einen ihnen präsentierten Gruppenschaltungsanruf nicht entgegennehmen. Der Nutzer kann in den Status Besetzt, Beendet Gespräch, Besetzt, nicht verfügbar oder abgemeldet werden. Die Statusänderung kann pro Nutzer festgelegt werden und die Nutzung dieser Option pro Gruppenschaltung.

Außerhalb des normalen Betriebs kann eine Gruppenschaltung in zwei Spezialmodi versetzt werden, Nachtbetrieb und Außer Betrieb.

Im Nachtbetrieb werden Anrufe einer Nachtbetriebsgruppe präsentiert. Dies kann automatisch durch Festlegung eines Zeitprofils erfolgen, das die Werkszeiten der Hauptgruppe definiert, oder manuell über einen Telefon-Funktionscode.

Die Nachtbetriebs-Ausweichoption mit einem Zeitprofil gilt nicht länger für eine Gruppenschaltung, die bereits auf Außer Betrieb gesetzt ist.

Der Modus Außer Betrieb wird manuell über ein Telefon gesteuert. In diesem Modus werden Anrufe der Außer Betrieb-Gruppe präsentiert.

Voicemail kann ebenfalls zusammen mit Gruppenschaltungen verwendet werden, um alle gruppenbezogenen Nachrichten entgegenzunehmen, eine Ansage abzuspielen, wenn sich die Gruppe im Nachtbetriebs- oder Außer Betrieb-Modus befindet, und Ansagen tätigen, wenn sich ein Anruf in einer Warteschlange befindet. Für interne Voicemail wird eine Broadcast-Option bereitgestellt. Diese Funktion wird den Voicemail-Mailbox betrieb so ändern, dass die Nachrichtenbenachrichtigung nur für jedes Gruppenschaltungsmitglied deaktiviert wird, wenn sie ihre eigene Kopie der Nachricht abrufen.

Multi-Site-Vernetzung/Small Community-Vernetzung (SCN) Sammelanschlüsse

Sammelanschlüsse in einem Small Community Network können Mitglieder auf anderen Systemen innerhalb des Netzwerks beinhalten.

Hinweis: Verbreitete Sammelanschlüsse werden zur Verwendung mit CCC oder CCR nicht unterstützt.

Nachtbetrieb

Ein Sammelanschluss, der sich im Nachtbetrieb-Modus befindet, ist vorübergehend deaktiviert. Anrufer bei diesem Sammelanschluss:

- An auf aktive Nachtbetriebausweichgruppe umgelegt, wobei der Anrufe entweder an eine besetzte Nebenstelle oder an eine externe Nummer umgeleitet werden.
- Es wird eine Grußansage bezüglich der Geschäftszeiten abgespielt, wenn VoiceMail aktiviert ist.
- Es wird ein Besetzzeichen ausgegeben.

Jeder Sammelanschluss kann über eine entsprechenden Funktionscode - einer Nebenstelle oder bestimmte Benutzer - in den/aus dem Nachtbetrieb geschaltet werden.

Zeitprofile

Zeitprofile können dazu benutzt werden, um zu definieren, wann ein Dienst, Sammelanschluss, günstigster Verbindungsweg, eine gemeinsame Konferenzleitung oder Anrufeinrichtung eines Benutzers einsatzbereit ist. Zum Beispiel kann ein Zeitprofil dazu benutzt werden, Sammelanschlussanrufe zu einer bemannten Nebenstelle oder außerhalb der Geschäftszeiten zu einer Voicebox zu leiten oder verschiedene günstigste Verbindungswege zu verschiedenen Tageszeiten anzuwenden, um den Vorteil von günstigeren Telefongebühren zu nutzen. Mehrere Zeiteinträge können geschaffen werden, sodass ein Zeitprofil dazu benutzt werden kann, bestimmte Tageszeiten, z.B. 09:00-12:00 und 13:00-17:00 zu definieren. Außerhalb eines Zeitprofils würden Sprachanrufe gemäß der Konfiguration weitergeleitet werden. Jedoch würden jegliche aktiven Gespräche zum Zeitpunkt wenn das Zeitprofil sich ändert nicht getrennt werden, da die Änderung nur das Routing betrifft. Datenanrufe werden getrenn t wenn das Zeitprofil außer Dienst geht, aber ein neuer Datenanruf wird sofort aufgesetzt, wenn dies so spezifiziert wurde. Zeitprofile können auch auf bestimmten Kalenderdaten beruhen, um gesetzliche Feiertage oder andere Ereignisse zu berücksichtigen.

Warteschlangen

Mit der Warteschlangenfunktion kann eine Sammelgruppe in der Warteschlange gehalten werden, wenn alle Nebenstellen aus der Gruppennebenstellenliste belegt sind. Sobald eine Nebenstelle frei wird, wird der Anruf in der Warteschlange präsentiert. Jetzt enthält die Definition der Anrufe in der Warteschlange die läutenden

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Anrufe und jene Anrufe, die für das Läuten präsentiert werden sollen. Das Warteschlangenlimit kann so eingerichtet werden, dass die max. Anzahl der wartenden Anrufe eines Sammelanschlusses gesteuert wird.

Wahlweise kann Voicemail der Warteschlangenfunktion zugeordnet werden, damit der Anrufer eine Ansage für diesen Sammelanschluss hört.

Ansagen

Ansagen von Sammelanschlüssen sind von der Warteschlangenfunktion der Sammelanschlüsse getrennt und können selbst dann verwendet werden, wenn die Warteschlangenfunktion ausgeschaltet ist. Ansagen von Sammelanschlüssen werden jetzt zusätzlich zu Voicemail Pro von Embedded Voicemail unterstützt.

Zudem lässt sich die Zeit der ersten Ansage, der zweiten Ansage und zwischen wiederholten Ansagen konfigurieren.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Contact Center-Funktionen

Contact Center haben besondere Anforderungen an Berichte über die Bearbeitung von Anrufen, die in einem anderen Abschnitt der Produktbeschreibung erörtert werden. Die grundlegenden Telefonie-Anforderungen eines Call Centers werden von den Standardfunktionen von IP Office abgedeckt, z. B. Automatische Anrufverteilung (Automatic Call Distribution, ACD) und Anzeige von Anrufen in der Warteschlage, sobald ein Agent sich anmeldet und die Gruppen auswählt, für die er zuständig ist.

Anmelden

Dies ist eine Funktion für Mitarbeiter von Contact Centern. Der Mitarbeiter muss sich anmelden, bevor er von seinem Telefon Gespräche führen oder empfangen kann. Um sicherzustellen, dass ein Mitarbeiter die Nebenstelle nicht im angemeldeten Modus verlässt und Anrufe nicht angenommen werden, kann ein Zeitraum für einen Login-Ruhezustand festgelegt werden, in dem vorgegeben wird, wie lange eine Nebenstelle inaktiv sein kann, bevor der Benutzer automatisch abgemeldet wird.

Anrufüberwachung

Ein Benutzer kann die Anrufe anderer überwachen, indem er mithört. Diese Funktion steht standardmäßig nicht zur Verfügung, sondern muss erst in der Systemkonfiguration aktiviert werden. Optional kann die Überwachung mittels eines Pieptons angezeigt werden. Der Benutzer kann nur zuhören, aber sich nicht aktiv am überwachten Gespräch beteiligen.

Anruf übernehmen

Funktion

- Übernahme eines Anrufes, der derzeit mit einer anderen Nebenstelle verbunden ist. Diese Funktion wird auch mit "Anruf übernehmen" bezeichnet.

Nutzen

- Helfen Sie einem Kollegen, der Ihnen anzeigt, dass Sie den Anruf übernehmen sollen.

Beschreibung
Die Funktion Anrufübernahme kann auch als spezieller Funktionscode eingerichtet oder auf eine Taste auf einem digitalen oder IP-Telefon mit programmierbaren Tasten von Avaya programmiert werden. Die Verwendung der Funktion unterliegt den IP Office-Steuerungseinstellungen zur Aufschaltung. Der den Anruf übernehmende Benutzer muss aufschalten können, und der Benutzer, dessen Anruf übernommen wird, muss aufschalten lassen können. Die Anrufübernahme funktioniert auf zwei Arten, Aufruf mit oder ohne eine Nummer:

Ohne Wert im Nummernfeld

- Ein Benutzer kann so einen Anruf, der an seinem Telefon geklingelt hat, aber an eine andere Stelle, etwa an Voicemail oder Rufweiterleitung, wenn keine Antwort, weitergeleitet wurde, zurückholen. Die Übernahmeeinstellungen werden nicht überprüft, und der Anruf kann selbst dann zurückgeholt werden, wenn er bereits beantwortet wurde.
- Wenn der letzte bei diesem Benutzer klingelnde Anruf nicht mehr klingelt oder mit dem System verbunden ist, schlägt die Funktion fehl.

Mit einer Nummer, wobei die Nummer die Telefonnummer eines Benutzers ist, dessen Anruf übernommen wird.

- Wenn beim Benutzer ein Anruf klingelt oder wartet, funktioniert Anruf übernehmen wie der Funktionscode Anrufübernahme Nebenstelle, und der Benutzer, der Anruf übernehmen ausführt, wird mit dem ältesten klingelnden / wartenden Anruf verbunden.
- Wenn der Benutzer einen verbundenen Anruf hat, kein Anruf wartet und es die Übernahmeeinstellungen der beiden Benutzer erlauben, wird der Anruf mit dem Benutzer verbunden, der Anruf übernehmen ausführt, und der andere Benutzer wird getrennt.
- Wenn sich der Benutzer nicht in einem Gespräch befindet, schlägt die Funktion fehl.

Warteschlangenschwelle Alarmbereitschaft

Wenn eine Reihe von Anrufen in der Warteschlange eines Sammelanschlusses die Schwelle überschreiten, kann das System so konfiguriert werden, dass ein ausgewählter analoger Nebenstellenanschluss alarmiert wird. Typischerweise ist die Alarmmeldung ein lauter Ruftun oder eine andere Art der Alarmierung. Der Alarm

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

zeigt keinen echten Anruf an.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Verschiedene Funktionen

Konferenzgespräche

Sie können Anrufe halten und mithilfe des Telefons oder der Desktop-Anwendungen eine Konferenzschaltung aufbauen. Es können zusätzliche Konferenzteilnehmer hinzugefügt werden, doch darf eine einzelne Konferenz nicht mehr als 64 Teilnehmer umfassen.

Die gesamte Konferenzkapazität für das IP500 und das IP500 Version 2 beträgt 128 Kanäle. Das könnten alternativ 2 Konferenzen mit je 64 Benutzern, 3 Konferenzen mit je 42 Benutzern oder eine beliebige andere Kombination sein (maximal 64 Teilnehmer pro Konferenzanruf).

Pro Konferenz sind nur zwei Anrufe über analoge Leitungen zulässig.

Weitere Informationen zur Verwaltung von Konferenzenanrufen finden Sie im Kapitel Audiokonferenzen 397.

Eingriff Coach (Stummes Aufschalten)/Durchsage flüstern

Diese Funktionen sind in den Essential Edition, Preferred und Advanced Editionen verfügbar.

„Stummes Aufschalten“ und „Durchsage flüstern“ können zum Beispiel dann nützlich sein, wenn ein Sekretär/ Verwaltungsmitarbeiter den Chef während eines Gesprächs darauf hinweisen möchte, dass ein wichtiger Kunde wartet. Der Chef kann den Sekretär hören und gleichzeitig telefonieren. Der Anrufer hört aber nicht den Sekretär.

Funktion

- Der Supervisor kann einen Anruf unterbrechen oder sich dazuschalten, ein Mitarbeiter kann ein Gespräch führen, ohne dass sein Anrufer der Unterhaltung zuhören kann.

Vorteil

- Für Call Center und andere mitarbeiterinterne Anwendungen geeignet. Der Supervisor kann das laufende Gespräch unterbrechen oder sich dazuschalten und sich mit dem Agent unterhalten, ohne dass der Anrufer etwas davon hört. Die Funktion ist besonders dann nützlich, wenn der Agent noch gecoacht/geschult werden muss oder wenn der Supervisor eingreifen muss, um dem Agent Anweisungen zu geben. Der Anrufer kann weiterhin mit dem Agent sprechen, hört aber nicht, was der Supervisor sagt. Der Agent hört beide: den Anrufer und den Supervisor.

Beschreibung

Die Funktion ermöglicht es Benutzern, sich in einen Anruf ‘einzuschalten“ und zuzuhören. Dazu muss beim Endbenutzer „Eingriff Coach“ oder „Durchsage flüstern“ konfiguriert sein. „Eingriff Coach“ und „Durchsage flüstern“ können nur dann genutzt werden, wenn der Benutzer gerade in einem Gespräch ist. Die Funktionen können in internen Gespräche und externen Gesprächen eingesetzt werden. Sie werden im IP Office Manager für jeden IP Office-Benutzer festgelegt. Die Coach-/Flüster-Funktion ist autorisierten Benutzern vorbehalten. Die Funktion ist standardmäßig deaktiviert.

Wählen bei Rufannahme

Wird auch als Direktruf bezeichnet. Die Nummer einer bestimmten Nebenstelle wird automatisch gewählt, sobald der Hörer abgenommen wird. Diese Funktion wird in der Regel in nicht mit Personal besetzten Empfangsbereichen oder für Türöffnungssysteme verwendet, damit Besucher einfach Hilfe erhalten können.

Off-Hook-Betrieb

Der Freisprechbetrieb ist für Benutzer, die ihr analoges Telefon wie ein digitales oder IP-Telefon nutzen möchten, um den Ruhezustand des Telefons vom Zustand mit aufgelegtem Hörer zu unterscheiden. Diese Funktion ist besonders praktisch, wenn Sie den Telefonzustand über Avaya one-X™ Portal for IP Office, Phone Manager oder SoftConsole steuern und ein Headset an ihr analoges Telefon angeschlossen haben sowie für die Anrufsteuerung und das Wählen aus Avaya one-X™ Portal for IP Office, oder SoftConsole.

E911 / Notruf

Dies ist ein spezifischer Dienst für Nordamerika. Wenn ein Notruf verbunden ist, stellt IP Office an einer externen Leitungsschnittstelleneinheit Informationen über den Anrufteilnehmer bereit. Die externe Einheit führt eine Nummer-zu-Text-Übersetzung durch und leitet diese an die Notrufstelle weiter, sodass der Herkunftsort des Anrufes klar identifiziert wird.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

System-Funktionscodes

Funktionscodes sind Befehle, damit IP Office Änderungen für den Benutzer, die Gruppe oder das System durchführt, darum müssen diese mit Rücksicht auf die Sicherheit eingestellt werden. Der Befehl benötigt möglicherweise zusätzliche Informationen, wie z.B. für 'Weiterleiten' die Telefonnummer an die weitergeleitet werden soll. Funktionscodes sind eine flexible und schnelle Methode, um gewisse Funktionen aufzusetzen. IP Office hat standarmäßig Funktionscodes oder komplexere Codes, die durch den Systemadministrator programmiert werden müssen, im System aufgesetzt.

Beispiele
Die Methode, Funktionscodeeinstellungs-Listen im Detail anzugeben, listet die Funktionscodes getrennt mit a / auf.

- *17/?U/VoicemailCollect
  Ein Benutzer, der *17 wählt, kann die Voicemail abhören.
- *14*N#/N/FollowMeTo
  Wenn ein Benutzer *14*210# auf der eigenen Nebenstelle eingibt, werden die Anrufe auf Durchwahl 210 weitergeleitet.

Funktionscodes wählen
Die folgenden Funktionscodes beziehen sich auf On-Switch-Wahl. Das kann darin resultieren, das IP Office eine Aktion ausführt, eine Änderung der Benutzereinstellungen oder eine Nummer wählen. Die folgende Reihenfolge ist die Prioritätenfolge in welche die Funktionscodes benutzt werden wenn Sie auf Benutzerwahl angewendet werden.

Benutzer-Funktionscodes
Diese können nur vom spezifischen Benutzer verwendet werden.
Benutzerrechte/Benutzerbeschränkung-Funktionscodes
Diese Codes können von jedem Benutzer verwendet werden, der den Benutzerrechten oder Einschränkungen zugeordnet ist. Diese Codes können mit den Funktionscodes individueller Benutzer überschrieben werden.

Die Funktionscodes für Benutzer und Benutzerrechte werden nur auf Nummern angewendet, die von diesem Benutzer gewählt werden. Zum Beispiel werden sie nicht auf Anrufe angewendet, die der Benutzer weiterleitet.
System-Funktionscodes
Diese stehen allen Benutzern des IP Office zur Verfügung. Diese Funktionscodes können von Benutzer- oder Benutzerrechte-Funktionscodes überschrieben werden.

Funktionscodes nach Anruf
Wenn durch irgendeinen der oben genannten Funktionscodes eine Nummber gewählt wird, dann können weitere Funktionscodes auf die zu wählende Nummer angewendet werden. Dies wird mit folgenden Funktionscodes gemacht.

ARS (Alternate Route Selection) Funktionscodes
Der Funktionscode der die Nummer wählt kann bestimmen, dass diese Nummer in eine ARS-Formular eingetragen wird. Die ARS-Formular kann festlegen, welche Pfade für diesen Anruf benutzt werden sollen, indem weitere Funktionscodes benutzt werden und kann auch die Option festlegen, dass andere ARS-Formulare beruhend auf anderen Faktoren, wie z.B. Zeit und Verfügbarkeit von Pfaden benutzt werden.

Transit Network Selection (TNS) Funktionscodes
Benutzt auf T1 ISDN Amstanschlüssen, die AT&T als Dienstleister benutzen. Diese Funktionscodes werden nach Verarbeitung jedes anderen Funktionscodes auf die dargestellten Ziffern angewendet.

Eingehende Nummer Funktionscodes
Bei bestimmten Arten von Amtsleitungen können Funktionscodes auf die eingehenden Ziffern angewendet werden, die mit Anrufen erhalten werden.

Leitungs-Funktionscodes
Diese Funktionscodes werden dazu benutzt, die bei einem Anruf erhaltenen Ziffern zu übersetzen. Der Zeitpunkt an dem diese Codes angewendet werden variiert zwischen den Leitungsarten und kann von einer gefundenen Nebenstellennummer überschrieben werden.

Eine vollständige Liste der Funktionscodes befindet sich im IP Office Manager, für weitere Einzelheiten wie diese aufgesetzt werden können bitte in der Produkt-Konfigurationsdokumentation nachschlagen.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Kapital 7.
IP-Telefonie

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

7. IP-Telefonie

Technologische Innovation verändert die Art, wie wir kommunizieren. Dieses Mal ändert sie den Weg, wie Telefonanrufe übertragen werden. Sie bringt mehrere neue Fähigkeiten mit sich, die die Bedeutung der Phrase Telefonanruf durch die Nutzung des Voice-over-Internet-Protokolls (VoIP) verändern. Im Grunde bedeutet VoIP "Sprachdaten übertragen über ein Paketdatennetzwerk". VoIP wird oft IP-Telefonie genannt, weil es die IP-Protokolle verwendet, um fortschrittliche Sprachkommunikation in der Welt zu ermöglichen, wo auch immer IP-Verbindungen präsent sind. Die IP-Telefonie vereinigt die vielen Standorte eines Unternehmens, einschließlich mobiler Arbeiter in einem einzigen konvergierten Kommunikationsnetzwerk. Telefonieanrufe mit VoIP gehen weit über das hinaus, was bis jetzt möglich war. Wenn es darum geht, Telefonanrufe zu tätigen, bietet VoIP eine große Anzahl an Supportdiensten und Funktionen, die in der Welt der Telefonie einzigartig sind, vor allem aber zu niedrigen Kosten.

Wie funktioniert VoIP?

Das Voice-over-Internet-Protokoll bedeutet im Prinzip genau das, was das Akronym sagt: Sprachdaten reisen über ein Internetprotokoll. Internetprotokoll meint den Regelsatz, den das Netzwerk verwendet, um Signale zu senden und zu empfangen. IP-Telefonie funktioniert durch die Umwandlung von Sprachkommunikation in Datenpakete. Glücklicherweise wird sie über die beliebte Ethernet LAN (Lokales Netzwerk)-Technologie betrieben, die aktuell über 96 Prozent der Unternehmens-LANs auf der Welt stützt.

Geschaltete oder Time-Division Multiplex-Telefonie

Bevor die digitale Vernetzung im Internet bleliebt wurde, mussten alle den "plain old Telephone Service" (POTS), also den "einfachen alten Telefondienst" verwenden. Dieser wird über ein Netzwerk, das Public Switched Telephone Network (PSTN), öffentlich geschaltete Telefonnetzwerk betrieben. Das PSTN besteht seit der Erfindung des Telefons in entweder digitaler oder analoger Form mittels Schaltkreistechnologie, bei der der Telefonanruf die exklusive bidirektionale Verwendung eines Kabels - oder Schaltkreises - erhält, während der Anruf läuft. Da der Schaltkreis für jedes Gespräch exklusiv ist, müssen PSTN und private Zweigaustauschstellen (PBXs) entsprechend groß sein, um mit Stoßzeiten umgehen zu können und genügend Schaltkreise für alle zu erwartenden Gespräche verfügen. Das ist keine flexible Herangehensweise und führt zu viel Investition in Infrastruktur, welche die Netzbetreiber wieder hineinholen müssen, über Zugriffs- und Anrufgebühren. Das Internet hat dies geändert - wo Datendienste die Zugriffsgebühren heruntergetrieben haben und es der Sprachkommunikation erlaubt haben, "kostenlos" über ein Mehrzweck-Datennetzwerk zu reisen.

Paketgeschaltete Telefonie

Anders als bei der herkömmlichen geschalteten Telefonverbindung,die stets die Verwendung eines bidirektionalen Schaltkreises für die Dauer des Gesprächs benötigt, hat die VoIP-Technologie es der Telefonie und anderen neuen Funktionen ermöglicht, über feste und kabellose Netzwerke zu laufen, einschließlich private lokale Netzwerke. Diese neueren Netzwerktypen nutzen paketgeschaltete Protokolle. Paketgeschaltetes VoIP fügt Sprachsignale in Pakete ein. Zusammen mit den Sprachsignalen enthalten VoIP-Pakete sowohl die Netzwerkadressen des Senders als auch des Empfängers. VoIP-Pakete können über ein beliebiges VoIP-kompatibles Netzwerk übertragen werden. Auf dem Weg können sie alternative, geteilte Pfade nutzen, da die Zieladresse im Paket enthalten ist. Das Routing der Pakete hängt nicht von einer bestimmten Netzwerkroute ab, was bedeutet, dass das Netzwerk einen zuverlässigen Dienst zu einem Bruchteil der Kosten von herkömmlichen geschalteten Betreibern bieten kann.

Welche Vorteile besitzt IP Office?

IP Office kann die Unterstützung von PSTN, SIP. ÜPTs. digitalen Time Division Multiplex-Telefonen UND digitalen IP-Telefonen am selben System ermöglichen. Das bedeutet, dass Sie die Vergangenheit nicht aufgeben müssen, um die Zukunft willkommen zu heißen - IP Office ermöglicht die Koexistenz aller Technologien. IP Office verbindet sich mit dem PSTN und IP-Amtsleitungen (dem VoIP-Äquivalent) und stellt so eine „hybride“ PBX-Funktionalität bereit – wo sowohl veraltete und zukünftige Technologien zusammen genutzt werden können, um die Betriebskosten zu minimieren und die Geschäftskommunikation über sowohl Sprach- als auch Datenwege zu optimieren.

IP Office verfügt über digitale Telefone, die auf Basis von TDM- und IP-Technologie hergestellt sind, die das selbe Nutzerinterface bieten und so eine flexible Lösung ermöglichen, die beispielsweise TDM-Telefone im Büro und IP-Telefone an einem Fernstandort wie zu Hause vermischen kann. Mit der Wahl von IP-Telefonen, einschließlich realer und virtueller (Software)-Telefone, kann IP Office die Kommunikation auf eine neue Ebene bringen.

Mit dem Kauf von IP Office haben Sie die Wahl - Sie können das pure POTs oder die puren VoIP-Fähigkeiten von IP Office nutzen, oder beide gleichzeitig nutzen, um einen überganglosen Technologiewechsel Ihres Unternehmens zu ermöglichen, ohne eine Unterbrechung durch die Wahl nur einer Technologie zu befürchten.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

IP Office und IP-Telefonie

Um VoIP nutzen zu können, nutzt IP Office ein Signalprotokoll namens H.323 und das Sitzungsinitiationsprotokoll (SIP), die es IP Office ermöglichen, Endpunkt-zu-Endpunkt-Verbindungen für den Sprachpfad durch das IP-Netzwerk herzustellen. Es stellt sicher, dass jedes Ende der Verbindung Sprachdaten übertragen und erhalten kann und stellt die Netzwerkadressierung für die Endpunkt-zu-Endpunkt-Paketübertragung bereit. IP Office ermöglicht auch die Verbindung der verschiedenen Technologien, indem die verwendeten Signale übersetzt werden, zum Beispiel möchte sich vielleicht ein analoges Telefon mit einem VoIP-Ziel verbinden. Dies erfordert, dass sowohl die Signalgebung und Sprachübertragung übersetzt werden - für IP Office ganz leicht, da es Technologieelemente namens Gateways und Gatekeepers enthält, mit denen diese Übersetzungen möglich sind.

Mit einem herkömmlichen Telefoniesystem stecken Sie Ihr Analog- oder digitales TDM-Telefon in eine Nebenstellenbuchse, die mit Ihrem PBX oder Tastensystem verbunden sind. Bei der IP-Telefonie verbinden Sie Ihr IP-Telefon über das LAN mit der IP-PBX. Es gibt zwei Grundtypen von IP-Telefonen:

- Ein physisches Telefon, das sehr ähnlich wie ein Standardtelefon aussieht (/IP Hard Phone)
- Eine Softwareanwendung (IP Office Video Softphone), die auf dem Nutzer-PC betrieben wird und es ihm ermöglicht, ein Headset und Mikrofon zu nutzen, um Anrufe dort zu tätigen und zu empfangen, wo es eine IP-Verbindung gibt.

IP-Telefonie hat den Vorteil, dass Nebenstellen sowohl lokal und an Fernstandorten über IP-Routing und IP VPN-Dienste implementiert werden können.

Bei der Verwendung von IP-Telefonie gibt es einige datenzentrische Faktoren zu berücksichtigen, etwa, welche Datentypen Priorität am IP-Netzwerk haben, wenn ein Konflikt vorliegt. Dies wird mit IP/TCP "Dienstqualität" festgelegt und sollte nicht ignoriert werden. In Situationen, in denen die LAN-Bandbreite eingeschränkt ist, sollte ein fähiger LAN-Switch, bei dem die Dienstqualität veränderbar ist, genutzt werden, um zu gewährleisten, dass Sprachpakete mit der erforderlichen Priorität im Netzwerk übertragen werden. Falls nicht, kann die über IP abgehaltene Konversation häufig auseinanderbrechen (aufgrund von Verzögerungen) oder leidet unter inakzeptablen Verzögerungen (Latenz und Jitter). Bei IP Hardphones ist Power-over-Ethernet (PoE) erforderlich, oder es müssen lokale Netzgeräte zur Stromversorgung verwendet werden, da die IP-Telefone nicht länger durch IP Office versorgt werden - eine Liste von durch Avaya genehmigte PoE-Optionen finden Sie am Ende dieses Abschnitts.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Gateways, Gatekeepers und H.323 - Technologieübersicht

IP Office verwendet das H.323-Signalisierungsprotokoll, das aus den folgenden Architekturbestandteilen besteht

- Telefone sind H.323 Service-Endpunktgeräte, die Audioanrufe unterstützen können. Andere Typen von H.323-Geräten können als Teil von H.323 Video unterstützen
- Gateways bieten Medienübersetzung, damit Anrufe an nicht-H.323-Geräte getätigt werden können, etwa ein Analogtelefon oder das öffentliche Netzwerk, die sich mit einem H.323-Gerät verbinden
- Gatekeepers steuern die Anrufverarbeitung und Sicherheit für H.323-Geräte
- Multipoint Connection Units (MCU) für Konferenzen durch Vereinigung von Medienstreams

Diese Elemente werden in einer sogenannten H.323-Zone gruppiert (eine Zone entspricht einer PABX). Jede Zone hat einen einzelnen Gatekeeper, der wie ein Gehirn des Systems funktioniert und sich um Anrufverarbeitung, Anrufsteuerung und Ressourcenmanagement kümmert. Nach dem Start nehmen IP-Telefone, Gateways und MCUs Registrierungsanforderungen am Gatekeeper vor, der ihre Anfragen dann authentifiziert (annimmt oder ablehnt), damit sie Mitglieder der Zone werden können. Nach Akzeptieren der Anfragen sendet ein Telefon, das einen Anruf tätigen möchte, eine Anrufvorbereitsanfrage an den Gatekeeper, der dann bestimmt, wie der Anruf zu leiten ist und dann ein Alarmsignal an das angerufene Telefon sendet, oder, geht der Anruf zu einem nicht-H.323-Gerät, den Anruf via eines Gateways in der Zone herstellt.

Das Design von IP Telefonie-Systemen wird durch offene Standards angetrieben. Digitale IP-Telefone, Gateways und Gatekeepers unterstützen alle den H.323-Standard und dieser gestattet Geräten von verschiedenen Herstellern, zusammenzuarbeiten. IP Office verfügt über ein optionales, integrales Gateway (Sprachkompressionemodule) und die benötigte Gatekeeper-Funktionalität, um eine vollständig funktionierende IP Telefonie-Lösung bereitzustellen.

SIP - Session Initiation Protocol

IP Office unterstützt SIP, ein Signalprotokoll für die Erstellung von sitzungsbasierten Verbindungen zwischen zwei oder mehr Standorten in einem IP-Netzwerk. SIP-Amtsleitungen ist ein Dienst, der durch ITSP (Internet- und Telefonieanbieter) bereitgestellt wird und es Unternehmen mit installiertem IP Office ermöglicht, Voice-over-IP (VoIP) außerhalb des Firmennetzwerks über die selben Verbindungen wie auch die Internetverbindung zu nutzen.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

- Gatekeeper
  Der IP Office-Gatekeeper ermöglicht die Registrierung von bis zu 384 IP-Nebenstellen auf dem IP500, abzüglich der bereits im System konfigurierten analogen und digitalen TDM-Telefone.
- Gateway
  Das Sprachkomprimierungsmodul bietet die H.323 Gateway-Funktion, die IP-Erweiterungen Anrufe zu anderen nicht-IP-Geräten ermöglicht. Die maximale Anzahl gleichzeitiger Anrufe wird durch die maximale Anzahl verfügbarer Kanäle auf dem Sprachkomprimierungsmodul beschränkt. IP Office muss mit einem optionalen Sprachkomprimierungsmodul ausgestattet sein, um IP-Telefonie zu ermöglichen.
- Silence Suppression
  Silence Suppression ist eine Technik, die verwendet wird, um die verfügbare Bandbreite bestmöglich zu nutzen, wie etwa die Verbindung, über die der Anrufer zuhört und nicht spricht.. Silence Suppression funktioniert durch Übermittlung von Beschreibungen der Hintergrundgeräusche statt der tatsächlichen Geräusche selbst während Gesprächspausen, wodurch die Anzahl und Häufigkeit von im Netzwerk gesendeten Sprachpaketen verringert wird. Hintergrundgeräsuche sind während eines Telefongesprächs sehr wichtig. Ohne Geräusche würde der Anruf sehr unnatürlich wirken und den Eindruck schlechter Qualität erwecken.
- Komprimierung
  IP Office unterstützt eine breite Palette an Sprachkomprimierungsstandards, darunter G.711, G729a und G.722. Das Komprimierungsverfahren kann automatisch für jeden Anruf festgelegt werden oder für jede Nebenstelle individuell konfiguriert werden.
  Release 8 unterstützt auf SIP-Leitungen G.722 (Serie 9600, Serie 96x1, Konferenztelefon B179, IP Office Video Softphone, IP-Telefone 1100/1200 und Telefone von Fremdherstellern). Geräte der Serien 5600 und 1600 unterstützen G.722 nicht.
- Schnellstart
  Wird Schnellstart durch eine IP-Erweiterung unterstützt, reduziert diese Funktion den Protokollaufwand, da ein Audiopfad schneller eingerichtet werden kann.
- Out of Band DTMF
  Ist eine Out-of-Band DTMF auf einer IP-Erweiterung konfiguriert, signalisiert die Erweiterung dem anderen Ende der Verbindung, welche Zahlen von einem lokalen DTMF-Generator für die sendende IP-Erweiterung erstellt. Das ist beim Navigieren externer Voicemail-Systeme und Auto-Attendants sehr nützlich.
- Direct Media Path
  Direct Media Path ermöglicht, dass der Sprachpfad zwischen zwei IP-Erweiterungen (nach Verbindungsaufbau) direkt zueinander geroutet werden kann. Das ermöglicht dem IP-Office System, nach Einrichtung der Punkt-zu-Punkt-Verbindung Sprachkomprimierungsressourcen freizumachen, sodass die Ressourcen effizienter genutzt werden können.
- Auto-Create Erweiterungen
  IP Office kann automatisch einen Erweiterungseintrag für neue IP-Telefone erstellen, die dem Lokalen Netzwerk hinzugefügt werden. In jenen Fällen, wo das lokale Netzwerk nicht sicher ist, kann diese Funktion deaktiviert werden, erleichtert jedoch die Installation von IP-Telefonsystemen.
- Faxübertragung *(urheberrechtlich geschütztes Avaya-Produkt)*
  Mit der Funktion für Faxübertragungen werden Faxanrufe unter Verwendung eines proprietären IP Office-Übertragungsprotokolls über VoIP-Leitungen zwischen IP Office-Systemen auf einem IP-Netzwerk weitergeleitet.
- Fax Transport T.38
  IP Office unterstützt das standardisierte Protokoll "T.38" für den Transport von Faxanrufen zwischen IP Office und SIP-Amtsleitungen oder SIP-Endpunkten. T.38 wird nur von IP Office 500 Hardware unterstützt. Es erfordert die Ausstattung von IP Office mit VCM 32- oder VCM 64-Modulen.

  T.38 gestattet die zuverlässige Übertragung von Faxnachrichten über einen IP-Kanal unabhängig vom für die Sprachkommunikation benutzen Codec.

Unterstützte Plattformen:	Nur IP500, IP500 V2 , müssen mit einem VCM32 oder VCM64 Modul ausgerüstet sein.
Unterstützte Leitungstypen:	SIP
Unterstützte Nebenstellen:	SIP
Unterstütze T.38-Transportebenen:	UDPTL (with optional redundancy error correction).
Unterstützte T.38-Versionen:	0-3
Unterstützte Anrufarten:	Sprachanrufe, die bei Erkennung von Faxtönen auf Faxübermittlung wechseln.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

	Anrufe, die nur als Fax angenommen werden

- Ausweichprotokoll bei T.38-Faxversand (neu in Release 8)
  Für SIP-Leitungen und SIP-Nebenstellen kann jetzt die Unterstützung für die Faxübermittlung auf „T.38-Ausweichgruppe“ eingestellt werden. Für ausgehende Faxsendungen gilt das T.38-Protokoll. Nimmt der Empfänger T.38 nicht an und weist die Sendung zurück, wird eine Re-Invite-Meldung zur Faxübertragung über G.711 gesendet. Werden bei eingehenden Audioverbindungen Faxtöne festgestellt, wird eine Faxübertagung mit „T.38-Ausweichgruppe“ eingeleitet. IP Office kann dadurch auch dort bereitgestellt werden, wo das T.38-Protokoll nicht unterstützt wird.

- Anzeige des Telefonbuchnamens bei Anrufen, die auf der SIP-Leitung eingehen (neu in Release 8)
  In IP Office Manager kann der Benutzer jetzt auswählen, ob standardmäßig die Anrufleitungs-ID (CLID) oder der Telefonbuchname des Anrufers angezeigt werden soll. In früheren Releases von IP Office konnte von eingehenden Anrufen auf der SIP-Leitung nur die Anrufleitungs-ID angezeigt werden. Das Benutzererlebnis von IP Office wird dadurch verbessert. Der Benutzer kann jetzt nämlich die Anzeige an seine persönlichen Erfordernisse anpassen: ein selbst gewählter Name aus dem Systemverzeichnis oder die standardmäßige Anrufleitungs-ID.

- Erweiterte Rufnummerunterdrückung (CLIR) (neu in Release 8)
  Standardmäßige Aktivierung von Headern für SIP-Leitungen, PAI und Privatsphäre und Formatierung von „Absender“, „PAI“ und „Privatsphäre“. Mit dieser Funktion sind anonyme Anrufe möglich, gleichzeitig werden die erforderlichen Abrechnungs- und Nachverfolgungsinformationen (E911-Dienste) an das Netzwerk übermittelt. Durch die Verbesserung entspricht die Funktionalität jetzt den Implementierungsempfehlungen aus der technischen Richtlinie „SIPconnect 1.1“.

- Early Media und Unterstützung von PRACK (neu in Release 8)
  SIP-Leitungen können auf die Unterstützung von so genannten „early media“ konfiguriert werden. Dazu muss im Abschnitt INVITE im Supported-Header „`100rel`“ hinzugefügt werden. Dadurch können aufgezeichnete Ansagen wie die folgenden unterstützt werden: Branding von Billig- oder Zeitkontingent-Anbietern; Anruferkomfort durch Fortschrittsanzeige, wenn es zu ungewöhnlich langen Wartezeiten kommen kann (z. B. Suche nach Mobiltelefon); Möglichkeit, länderspezifische Rückrufaufforderungen und andere Fortschrittstöne einzubauen. Mit dieser Funktion ist es auch möglich, Konferenzen in der IP-Domäne einzurichten und erst dann den Anruf anzunehmen. Dies ist z. B. in bestimmten Anrufaufzeichnungssituationen erforderlich oder wenn automatische Wählprogramme’ Agents in die Konferenz holen.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

SIP Endpunktunterstützung

Session Initiation Protocol (*SIP*) ist ein offenes Signalprotokoll für den Aufbau von Kommunikationssitzungen in Echtzeit. Bei der Kommunikationssitzung kann es sich um Sprache, Video oder Instant Messaging mit vielen Kommunikationsgeräten handeln. Laptop, Computer, PDA, Handy, IM Client, IP-Phone usw. SIP wurde unter Beteiligung vieler Hersteller, u. a. auch Avaya von der *Internet Engineering Task Force (IETF)* entwickelt.

Avaya IP Office unterstützt SIP für Telefoniefunktion, damit SIP-Endpunkte auf Basis des Standards für die Sprach- und Faxkommunikation genutzt werden können. In reinen SIP-Systemen gehen die Funktionen von IP Office über den SIP-Standard hinaus: viele IP Office-Funktionen werden auch über SIP-Endpunkte angeboten und auf diese Weise wird ein System mit vielen Funktionen bereitgestellt, die ein auf den reinen SIP-Standards basierender Server nicht bieten kann. IP Office bietet das beste aus beiden Welten und unterstützt die standardmäßigen IP-Telefone mit vielen Funktionen aus SIP, digitalen und Avaya-Endpunkten.

Die IP Office SIP-Endpunktimplementierung baut auf zwei wesentlichen SIP-Komponenten auf: SIP User Agents und SIP Serverkomponenten.

SIP-Komponenten

SIP Endpunkte (User Agents)

User Agents (UA) sind Anwendungen in SIP-Endpunkten (z. B. SIP-Telefon, Mobiltelefon, PDA oder Workstation) mit Schnittstelle zwischen dem Benutzer und dem SIP-Netwerk.

SIP-Server

IP Office hat die unten beschriebenen, erforderlichen Funktionen der SIP-Server nicht nur implementiert, um SIP-Endpunkte zu unterstützen, sondern auch, um die vollständige Interoperabilität zwischen SIP-Endpunkten, anderen IP-Telefonen auf H.323.-Basis, Digital- und Analogtelefonen sowie IP Office-Amtsleitungen (Analog, Digital und SIP) bereitzustellen.

SIP-Server bieten zentrale Informationen und durchsetzungsfähige Dienste in einem SIP-Ökosystem. Der SIP-Kernserver und ihre Funktionen werden hier zusammengefasst. IP Office bietet die notwendigen Funktionen der folgenden beiden Server für die Voice- und Fax-Kommunikation.

- Registrar Server
  Wenn SIP IP-Telefone aktiviert werden, muss sichergestellt werden, dass Andere wissen, dass sie verfügbar sind und für Anrufe genutzt werden können. Registrar authentifiziert und registriert das IP Phone (häufig direkt für einen bestimmten Benutzer), sobald es Online ist und speichert die Informationen in den logischen Identitäten des Telefons.
- Proxy Server
  Ein Proxy Server nimmt die SIP-Anfragen auf, verarbeitet und übergibt sie an die anderen nachgeschalteten SIP-Server und Geräte. Ein Proxy Server kann sowohl Server als auch Client sein und eine SIP-Anforderung vor der Weiterleitung verändern. Ein Proxy ist am Starten und dem Abschalten der Kommunikationssitzung beteiligt. Nachdem die User Agents eine Sitzung aufgebaut haben, findet die Kommunikation direkt zwischen den beiden Parteien statt.

Die Funktionen der folgenden beiden SIP-Server werden im Allgemeinen in IP Office über die vorhandenen IP Office-Funktionen angeboten. So werden die Funktionen bereitgestellt, z. B. Ermöglichen von Hot-Desking (auch für SIP-Endpunkt-Benutzer) in einem Small Community Network, während eine einheitliche Methode zwischen SIP und Nicht-SIP-Endpunkten genutzt wird, um diese Funktionen bereitzustellen.

- Location Service
  Im Roaming-Modus muss das Netzwerk immer den Standort der Benutzer kennen. Location Service ist eine Datenbank, die Benutzer und ihre Standorte steuert. Location Service erhält die Daten vom Registrar Server und bietet Schlüsselinformationen zum Proxy und den Umleitungsservern. IP Office unterstützt Hot-Desking über eine vergleichbare Funktion durch konsistente Datenübertragung zwischen SIP und Nicht-SIP-Endpunkten.
- Redirect Server
  Wenn die Benutzer nicht in ihren Home-Domänen sind, müssen bestimmte Sitzungrm an sie umgeleitet werden.

  Redirect Server ordnet dem Benutzer ein Gerät zu, das am "nächsten" beim Benutzer ist. In IP Office werden die Rufweiterleitung und die Umleitung genutzt, um konsistente Funktionen zwischen allen Endpunkttypen bereitzustellen.

Unterstützte SIP-Endpunkt-Funktionen in IP Office

IP Office unterstützt SIP-Endpunkte für die Sprache- (Audio) und Fax- (T.38) Kommunikation.

Auf diese Weise können standardmäßige konforme IP-Telefone mit dem offenen SIP-Standard genutzt werden und der Kunde kann zwischen den Endpunkten verschiedener Hersteller wählen, u. a. für Konferenz-, Hoteltelefone oder Terminadapter.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Damit ein anderer als der Avaya SIP-Endpunkt mit IP Office genutzt werden kann, wird eine "Endpunkt-Lizenz eines Drittanbieters" benötigt. Diese Lizenz unterstützt weiterhin Endpunkte basierend auf dem H.323-Standard; sie wird jedoch auch für die eigenen SIP-Endpunkte in IP Office benötigt. Avaya IP Office SIP-Telefone nutzen die IP Endpoint-Lizenz.

Die SIP Endpunkt-Unterstützung ist vollständig im IP Office-Core integriert. Es werden keine weiteren Komponenten benötigt. SIP-Endpunkte benötigen, wie jedes andere IP-Telefone, die VCM-Modul-Kapazität in IP Office.

Zusätzlich zu den IP-Telefonen werden SIP-Terminaladapter für den Anschluss an analoge Telefone und Faxgeräte benötigt. Auf diese Weise werden Faxgeräte und Audio/T.38 flexibel unterstützt.

SIP-Erweiterungen arbeiten wie alle anderen IP Office Erweiterungen: Das bedeutet:

- Anrufe an beliebige andere Nebenstellen unabhängig von deren Typ tätigen und von diesen empfangen können;
- End-to-End-Medien genau wie andere IP-Telefone auf IP Office liefern können; Für Gespräche zwischen zwei SIP-Nebenstellen und einer SIP-Nebenstelle und einem Avaya-IP-Telefon wird Audio für für Basistelefongespräche zwischen beiden Punkten übertragen. (Konferenz usw.; es wird jedoch eine VCM-Ressource benötigt). Details siehe Kapitel "VCM Module".
- Funktions- und Berechtigungscodes können an jedem anderen Telefon benutzt werden
- Von IP Office gelieferte Anruffortschrittstöne innerhalb der Bandbreite übertragen können
- SIP-Telefone müssen genau wie andere IP-Telefone bei IP Office registriert sein; Authentifizierung mit Benutzername und Passwort ist möglich
- SIP-Nebenstellen unterstützen „automatische Erstellung“ in IP Office zur schnellen und effizienten Installation Erfolgreiche Endpunktregistrierung über Drittlizenzgeber
- Unter einer IP-Adresse können mehrere Nebenstellen bei IP Office registriert werden, wobei von jeder Nebenstelle eine Lizenz in Anspruch genommen wird. Dann können SIP-Anschlussadapter mit mehr als einem analogen Anschluss verbunden werden und jeder Anschluss erhält eine eigene Nebenstellennummer

Erweiterte Funktionen:
SIP-Endpunkte unterstützt viele Funktionen nach dem"SIP Service samples-draft", der auch "Sipping-19" genannt wird. Dazu gehören:

- Identifizierung der anrufenden Leitung
- Halten/Gespräch halten
- Vermittlung mit und ohne Überwachung
- Wartende Nachrichten
- Nicht stören
- Konferenz hinzufügen

Einige Telefone unterstützen mehrere Anrufpräsentationen, die die Umschaltung zwischen Gesprächen vereinfachen. Bitte beachten Sie, dass sich dies nicht auf „Übertragungspräsentationen“ oder (ausgehende) Leitungspräsentationen bezieht

Mit den Funktionsaktivierungstasten in IP werden viele zusätzliche Funktionen unterstützt. Diese Funktionen sind insbesondere:

- Rufweiterleitung: Weiterleitung/Besetzt/Keine Antwort
- Folgen Sie mir
- Parken/Entparken
- Haltemusik
- Konferenztreffen
- Konferenzteilnahme
- Rückruf, sobald verfügbar

SIP-Endpunkte unterstützen die Computer Telephony Integration „CTI“ und somit Anwendungen wie Avaya one-X™ Portal for IP Office: Die folgenden Funktionen werden mit Avaya one-X™ Portal for IP Office und über die TAPI-Schnittstelle unterstützt:

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

- Ausgehendes Gespräch *(ohne entfernte Aktivierung von Speakerphone/Mobilteil)*
- Auflegen
- Halten
- Verbinden / Stilles Verbinden
- Konferenz *(mit IP Office)*
- VoiceMail abfragen
- Weiterleitung einrichten / DND *(mit IP Office)*
- Parken / Weiter *(mit IP Office)*

Diese Funktionen arbeiten mit jedem Analogtelefon und sind den "CTI"-Funktionen vergleichbar, . d. h. ein ausgehender Anruf läutet erst am SIP-Phone und nach erfolgter Verbindung wird das ausgehende Gespräch vermittelt. Die Avaya Phone Manager/ Phone Manager Pro- und Soft-Konsole wird zurzeit nicht in Kombination mit SIP-Endpunkten unterstützt.

Session Initiation Protocol

- Rec. E.164 [2] - ITU-T Empfehlung E.164: Der internationale öffentliche Telekommunikationsnummerierungsplan
- RFC 2833 [7] - RTP-Zuladung für DTMF-Ziffern, Telefonietöne und Telefoniesignale
- RFC 3261 [8] - SIP: Session Initiation Protocol
- RFC 3263 [10] - Session Initiation Protocol (SIP): Locating SIP Server
- RFC 3264 [11] - Ein Offer/Answer Modell mit Session Description Protocol (SDP)
- RFC 3323 [14] - Ein Datenschutzmechanismus für das Session Initiation Protocol (SIP)
- RFC 3489 [18] - STUN - Simple Traversal of User Datagram Protocol (UDP) Through Network Address Translators (NATs)
- RFC 3824 [24] - Verwendung von E.164 Nummern mit dem Session Initiation Protocol (SIP)
- RFC 1889 – RTP
- RFC 1890 - RTP Audio
- RFC 4566 – SDP
- RFC 3265 - RTP Audio
- RFC 3515 - SIP Refer
- RFC 3842 - Message Waiting
- RFC 3310 – Authentifizierung
- RFC 2976 – INFO
- RFC 3323 - Privacy für SIP (PAI) und draft-ietf-sip-privacy-04 (RPID)

Unterstützte Codecs entnehmen Sie bitte dem Kapitel Unterstützte VoIP Standards.

Es wurde sorgfältig auf die Konformität mit allen SIP-Standards geachtet, allerdings kann nicht garantiert werden, dass alle Geräte SIP uneingeschränkt unterstützen. Zudem entwickelt sich der SIP-Standard ständig mit neuen Funktionen und Methoden weiter. Auch wenn die Geräte mit dem Standard konform sind, wurden nicht alle Optionen des Standards für alle Geräte implementiert und daher kann diesbezüglich keine exakte Aussage gemacht werden. Avaya bestätigt lediglich die Konformität jener Geräte, die wir getestet haben und wird eine Liste der getesteten Geräte und – sofern erforderlich– die Implementierungsdetails und Software-Versionen des Geräts. veröffentlichen.

Zum Zeitpunkt der Veröffentlichung wurden die folgenden Geräte erfolgreich für die Audio- und/oder Faxübertragung getestet:

SIP-Telefone:	• Polycom Soundpoint IP 320, IP 601 • Avaya Serie 1100/Serie 1200 • Konferenztelefon Avaya B179
SIP-Clients auf Mobiltelefonen:	• Nokia S60 v3 SIP Client (z. B. Mobiltelefon Nokia E61i) MAC- und Windows-Version
SIP-Analoganschlussadapter	• Quick Edition A10 ATA

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

	• Patton Single Line M-ATA • Innovaphone IP22, IP24, IP28
SIP PC-Softphones:	• CounterPath eyebeam/xlite
Softphone	• IP Office Video Softphone (mit erweiterten SIP-Funktionen): Bestandteil des Benutzerpakets, eine „SIP Station“-Lizenz wird nicht benötigt.
Video-fähige Geräte	• Avaya 1010 Video • Avaya 1040 Video mit Viertanbieter-MCU • Polycom VVX 1500 • Grandstream GXV3140

Die IP Office Knowledge Base enthält eine Liste, siehe http://support.avaya.com

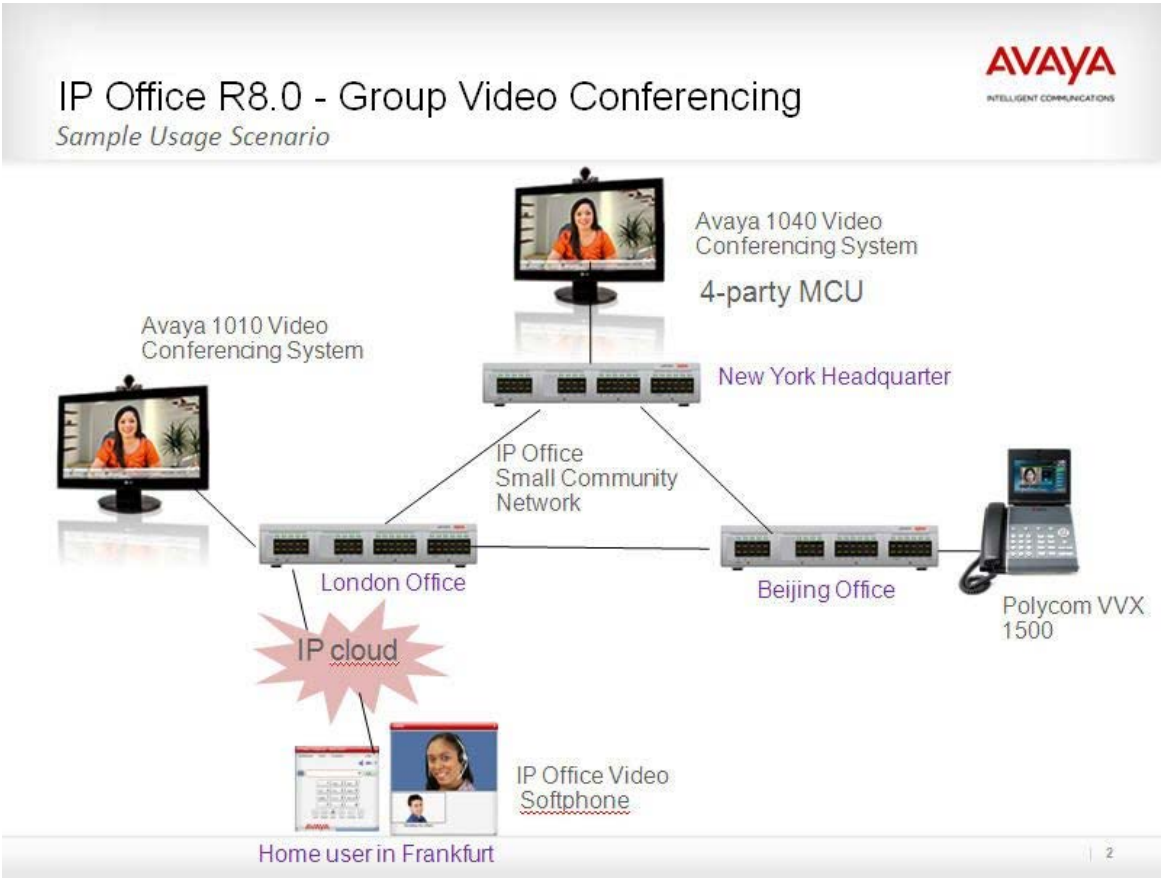
Unterstützte SIP-Endpunkt-Funktionen in IP Office

IP Office – ab Release 6.1 werden die Video- und Audiokommunikation für SIP-Geräte unterstützt.

Daher kann ein Video-Endpunkt für vielfältige Multimedia-Kommunikationsmöglichkeiten mit IP-Office verbunden werden.

Video wird unterstützt

- In einem lokalen IP Office-System
- In einem IP Office Small Community Netzwerk
- Mit einer Video-fähigen SIP-Leitung, z. B. Avaya Aura



Einige typische Gesprächsszenarien:

- Punkt-zu-Punkt-Videoanruf in einem IP Office-System: Z. B. ein Anruf von einem Video-Softphone an einem Avaya 1010-System im Büro der Geschäftsleitung.
- Video in einem Small Community Network: Beispielswiese Anrufe zwischen zwei Avaya-1010-Telefonen in der Zentrale und dem Remote Office im SCN

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

- Videokonferenzaufbau mit dem Avaya 1040 Videokonferenzsystem. Der Benutzer nutzt das 1040 und die anderen drei Benutzer befinden sich an entfernten Standorten im SCN, Home Office usw.
- Video-Konferenzanruf mit der Softclient-basierten Videokonferenzfunktion. In diesem Fall verwenden alle Videokonferenzteilnehmer den IP Office Video-Softclient.

Videodetails:

- Die gesamte Videokommunikation wird zwischen den Punkten übertragen; d. h. IP Office verwaltet oder führt Videokonferenzen nicht selbst durch.
- Alle Videokonferenzen, die von Benutzern eingeleitet wurden, die am Softphone angemeldet sind, werden über das Softphone abgewickelt.
- Video-Endpunkte können Verbindungen zu Telefonen und Amtsleitungen in IP Office (analog, digital IP) aufbauen, arbeiten jedoch beim Anrufen dieser Telefone als auch Audiogeräte. Sie können auch Audioanrufe von diesen Telefonen/Leitungen annehmen
- Video benötigt hohe Bandbreite im Netzwerk; abhängig von der Codec/Videoqualität bis zu 1 Mbit/s. Die ausreichende Bandbreite für Audio und Video muss mittels sorgfältiger Planung gewährleistet werden. Eine Netzwerkbeurteilung ist unerlässlich und die Anforderungen an die Bandbreite müssen berücksichtigt werden. Bezüglich der exakten Videoanforderungen siehe die Details des/der entsprechenden Produkte
- Alle Videoverbindungen sind "Punkt zu Punkt". IP Office verhandelt z. B. keine Video-Codes, dies übernehmen ausschließlich die Video-Endpunkte (über IP Office). Daher hängt die Video-Fähigkeit von den verwendeten Geräten ab. Es wurde bestätigt, dass IP Office sowohl mit H.263- als auch mit H.264-Codes arbeitet.
- Die Funktionen für Video-Anrufe sind eingeschränkt. Makeln und Weiterleiten ist mit den meisten Geräten möglich; diese Aussage basiert jedoch auf dem getesteten Gerät. Mit IP-Funktionscodes kann auf Videotelefone zugegriffen werden, d. h. die Weiterleitung mit Video-Geräten ist möglich. Die Weiterleitung an Voicemail ist nur mit Audio-Streams und nicht mit Videoanrufen möglich.
- IP Office unterstützt nur einen Videoanruf pro Sitzung. Doppelte Videokanäle, z. B. für Video und die Freigabe von Anwendungen, sind nicht möglich.
- Ein einzelner Endpunkt kann parallel mehrere Videoanrufe annehmen. Auf diese Weise kann die Funktion "MCU" (Multi Conference Unit) in einem Endpunkt, z. B. dem Avaya 1040-System, genutzt werden. Auf diese Weise sind Video-Konferenzen mit ein Gerät mit MCU und mehreren anderen Endpunkten möglich.
- Typische Bandbreitenanforderungen an HD-Video:
  Benötigte Videobandbreite pro Anruf (Senden/Empfangen, ohne Audio-Bandbreite), bsp. für die Avaya 1010/1040 Video Conferencing-Systeme.

  - 1010: 1 Mbps für 720p/30fps
  - 1040:
    - 768 Kbps für 720p 30fps
    - 1.1 Mbps für 720p 60fps
    - 1.7 Mbps für 1080p 30fps

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Telearbeit - NAT-Übergabe

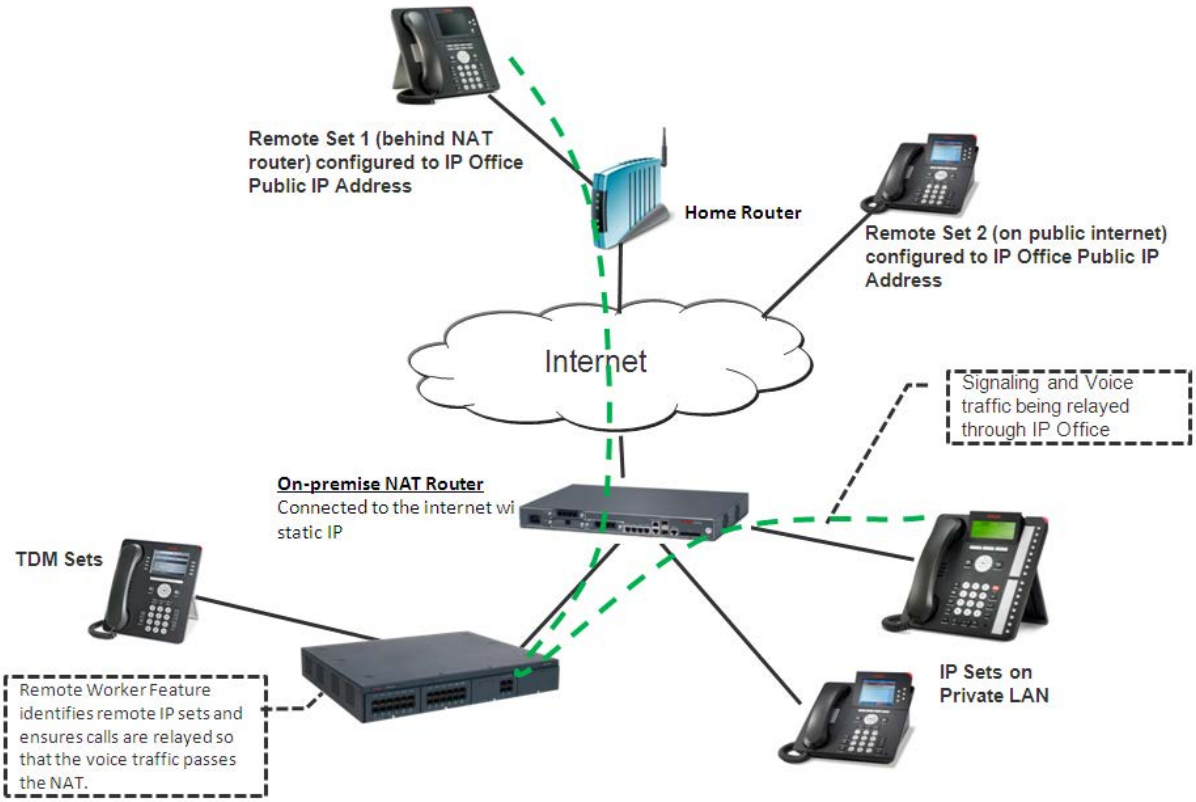
IP-Telefone der Serie 9600 und NAT-Router sind mit H.323-Firmware ausgestattet. Die neue Telearbeiter-Funktion ermöglicht es, 9600-Telefone, die an einem entfernten Standort stehen, mit Hilfe des H.323-Protokolls mit IP Office Release 8.0 und höher zu verbinden. Für die Konfiguration muss im IP Office-System kein VPN-Concentrator vorhanden sein.

Ist die Telearbeiter-Funktion aktiviert, können sich die 9600er IP-Telefone mit H.323-Firmware mit dem IP Office-System verbinden, selbst wenn IP Office auf einem NAT-Router gehostet wird. Die Telefone werden im IP Office-System auf die gleiche Weise authentisiert wie in einem privaten Netzwerk. IP Office stellt fest, ob sich das Telefon außerhalb des privaten Netzwerks befindet, und leitet den VoIP RTP-Traffic über den NAT-Router.

Es sollte beachtet werden, dass die H.323-Signale und die Medienübertragung nicht verschlüsselt sind. Über das selbst entwickelte Binärformat wird jedoch ein Grundmaß an Verschlüsselung erzielt.

Um von einem entfernten H.323 IP-Telefon im privaten Netzwerk eine Verbindung zu IP Office herzustellen, muss das IP-Telefon so konfiguriert werden, dass es die öffentliche IP-Adresse des NAT-Routers erkennt, auf dem IP Office gehostet wird. Auf konfigurierbaren Ports muss die Weiterleitung an IP Office eingestellt werden. Damit die Telearbeiter-Funktion eine Verbindung herstellen kann, muss für IP Office eine gültige öffentliche IP-Adresse konfiguriert werden. Die öffentliche IP-Adresse kann statisch konfiguriert sein oder dynamisch über einen STUN-Server gefunden werden.

Die Telearbeiter-Funktion muss in IP Office Manager aktiviert sein. Im IP Office-System muss eine Essential Edition-Lizenz (enthält 2 Telearbeiter-Lizenzen) installiert sein. Weitere Telearbeiter können mit dem Teleworker User-Paket (Preferred Edition-Lizenz erforderlich) hinzugenommen werden.


Remote Set 1 (behind NAT router) configured to IP Office Public IP Address
Home Router
Remote Set 2 (on public internet) configured to IP Office Public IP Address
Internet
Signaling and Voice traffic being relayed through IP Office
On-premise NAT Router
Connected to the internet wi
static IP
TDM Sets
IP Sets on Private LAN
Remote Worker Feature identifies remote IP sets and ensures calls are relayed so that the voice traffic passes the NAT.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

VPN Phone Funktionen

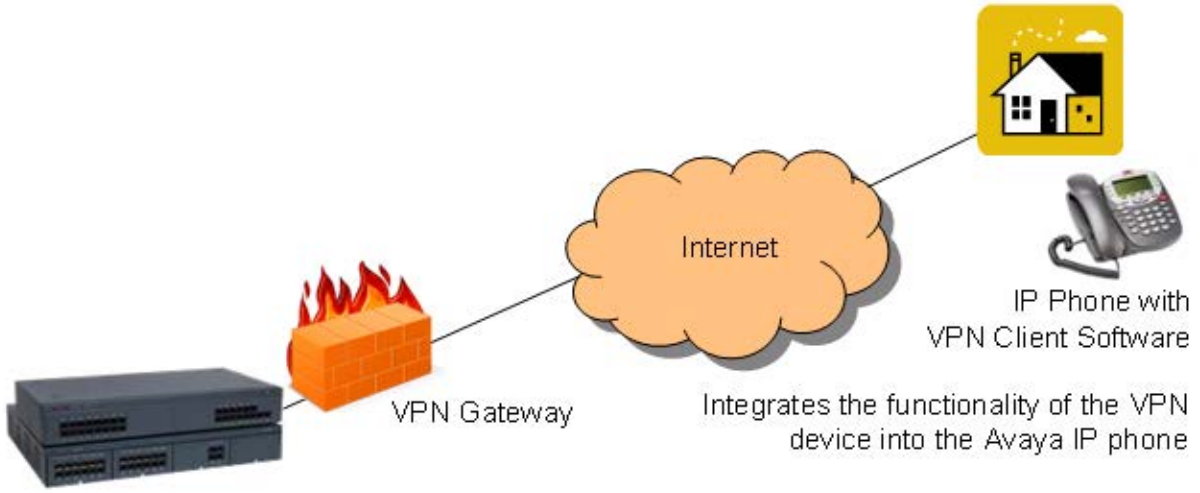
VPN Phone ist eine IP-Telefonielösung mit allen Funktionen, die die sichere Kommunikation über öffentliche ISP-Netzwerk an eine IP Office-System in der Zentrale des Unternehmens bieten.

Es handelt sich um ein reines Software-Produkt, das auf 5610/5620/5621- oder 4610/21-IP-Telefonen ausgeführt wird. Kombiniert mit einem dieser Telefone und den weit verbreiteten VPN-Gateway-Produkten weitete die Software die Topologie des Unternehmens an entfernte Standorte aus.

Die neuen 9600-IP-Telefone unterstützen VPN, daher muss keine separate Software herunter geladen werden.

VPN-Telefone bieten alle IP Office-Telefoniefunktionen der IP Office IP-Telefone auch an entfernten Standorten, z. B. im Home-Office:

Für VPN-Telefone gelten keinerlei Einschränkungen.



VPN Phone ist ideal für IP Office-Kunden die Telearbeiter unterstützen:

- Virtual Office Arbeiter
- Telearbeiter
- Remote Call Center
- Unternehmenskontinuität-Unterstützung
- Sehr kleine Standorte, die nur ein Telefon benötigen.
- Temporäre Installationen, wie Konferenzen, auswärtige Meetings oder Messen.

VPN Phone wurde mit vielen VPN-Gateways der führenden Hersteller, wie Cisco und Juniper und mit kleineren VPN-Zugriffsgeräten getestet, u. a. Adtran, Kentrox, Netgear und SonicWall. Eine Übersicht über die Hinweise zu den VPN-Gateways, die mit den einzelnen Telefonserien getestet worden sind, entnehmen Sie bitte den Support-Seiten (support.avaya.com).

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

VoIP FAQ

Netzwerkanforderungen

Servicequalität (QoS) ist ein Mittel zur Leistungsbestimmung eines Netzwerks, welches die Verfügbarkeit des Netzwerkservice und die Qualität der Netzwerkübertragungen widerspiegelt. Der Ausdruck an sich, bezieht sich auf eine Anzahl von Netzwerktechnologien und -techniken und beschränkt sich nicht unbedingt auf irgendein einzelnes Protokoll oder einen Standard.

Es gibt eine Reihe von Maßnahmen, die an LAN und WAN vorgenommen werden können, um eine'ausreichend gute' Sprachübertragung zu ermöglichen. Davon sind einige die Implementation von standardbasierenden QoS-Protokollen, wobei dies einfach eine Sache von Netzwerkarchitektur und gutem Netzwerkmanagement ist.

Der Begriff 'gut genug' wurde absichtlich gewählt. Jeder Kunde wird anderen Erwartungen entgegensehen und über andere Budgets verfügen. Manche wollen Ihr Netzwerk aufrüsten, um die bestmöglichen Ausstattungen und Methoden nutzen zu können. Für andere gelten zusätzliche Ausgaben möglicherweise als unnötig.

Beispiele standardbasierender Servicequalitätsprotokolle schließen DiffServ und 802.1p/q mit ein.

Wozu sind Sprachkompressionsmodule (VCMs)?

VCM's werden zum Support der folgenden Szenarios benötigt:

- Interne Telefonate zwischen einem IP-Gerät und einem Nicht-IP-Gerät.
- Analog/Digital Telefone zu IP-Amtsleitungen (SIP/H.323) einschließlich verwaltetem Frame Relay und verwaltetem IP VPN (ermöglicht Echo-Auslöschung).
- IP-Telefone zu ISDN- oder PSTN-Amtsleitungen (wandelt IP zu TDM und umgekehrt).

IP-Gerät zu IP-Gerät
Rufzeichen (z.B. Wahlton, sekundärer Wahlton usw.) für Verbindungen von IP-Gerät zu IP-Gerät benötigen keine Sprachkompressionskanäle, mit den folgenden Ausnahmen:

- Kurze Codebestätigung, ARS-Wartestellung eingeschaltet und Verrechnungscode-Eingabetöne erfordern einen Sprachkomprimierungskanal.
- Für Geräte mit G.711, G.722 oder G.723 ist ein Sprachkompressionskanal für alle Töne erforderliche (außer bei Anrufwartefunktion).

Bei Verbindung eines Anrufs:

- Falls die IP-Geräte denselben Audio-Codec verwenden, wird kein Sprachkomprimierungskanal verwendet.
- Wenn die Geräte unterschiedliche Audio-Codecs verwenden, wird für jedes ein Voice-Komprimierungskanal benötigt.

„Direct Media“ ist ein VoIP-Konzept, das Ressourcen (TDM-Bus, Gateway) innerhalb des Systems umgeht und die Sprachqualität verbessert. Wenn zwei IP-Geräte auf dem selben System miteinander verbunden sind, wird eine direkte LAN-Verbindung zwischen den beiden Geräten aufgebaut, sobald ein Anruf geschaltet wurde (solange diese die selben Codecs nutzen). Zwischen Avaya IP Telefonen und SIP Telefonen wird Direct Media unterstützt.

Es ist möglich, dass sich ein IP-Gerät physisch an einem bestimmten Ort befindet, obwohl es an einem anderen Ort registriert ist. In diesem Fall würde das VCM selbst für VoIP über das WAN nicht verwendet, solange die beiden an einem Telefonanruf beteiligten IP-Geräte auf demselben System registriert sind.

Bandbreite für Sprachanrufe?

Die Bandbreite hängt von der ausgewählten Komprimierungsmethode ab. IP Office unterstützt die nachfolgenden Standards. Diese benötigen ungefähr jeweils 10 K und 13 K Bandbreite.

In der folgenden Tabelle können Sie den geeignetsten Komprimierungsalgorithmus für Ihre verfügbare Bandbreite auswählen.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Audio-Codec	Payload RTP-Sprachdaten	Pakete pro Sekunde	LAN (Bit/s)	% Overhead LAN	WAN (Bit/s)	% Overhead WAN	Algorithmische Verzögerung (Millisekunden)
G.723.1 (6,3 K)	24 Byte	33.33	20,800	225%	9,867	54%	80
G.729a	20 Byte	50	29,600	270%	13,200	65%	40
G.711 (64 K)	160 Byte	50	85,600	34%	69,200	8%	20
G.722 (64 K)	160 Byte	50	85,600	34%	69,200	8%	20

Typische Bandbreitenanforderungen an Video-Anrufe

Dies ist nur für Videoübertragung. Der Audiokanal muss zum Videoteil hinzugefügt werden.

- Pro Anruf benötigte Videobandbreite (senden und empfangen, Audiobandbreite nicht eingeschlossen) als Muster für das Avaya 1010-1040 für HD-Video:
  - 1010/1020: 1 Mbps für 720p/30fps

Typische Bandbreite für Standard-Videoqualität, z. B. bei IP Office Video Softphone.

Auflösung	Pixel	Typische Anforderung an die Netto-Videobandbreite	
		H.263	H.264
Niedrig	176 x 144 (QCIF)	64 kbps	45 kbps
Standard	320 x 200 (QVGA)	162 kbps	114 kbps
Hoch	640 x 480 (VGA)	776 kbps	545 kbps

Akzeptable Verzögerung?

Die End-to-End-Verzögerung sollte 150 Millisekunden nicht überschreiten.

Wie viele simultane Gespräche kann ich über My Link führen?

Die folgende Abbildung zeigt den theoretischen Höchstwert simultaner Voice-Anrufe die bei einer bestimmten Link-Geschwindigkeit über WAN gesendet werden können. Dabei werden die notwendige Bandbreite für den Datenverkehr zwischen Standorten oder das physikalische Limit von VoIP-Anrufen für bestimmte IP-Office-Versionen nicht berücksichtigt.

Die Anzahl der simultanen Sprachanrufe könnte die Leistungsgrenze bestimmter Plattformen überschreiten, wenn die Gespräche als Datenverkehr übergeben werden. In dieser Situation werden keine Kompressionsressourcen genutzt, diese müssen jedoch für die Bereitstellung der gesamten Bandbreite berücksichtigt werden.

Kompression	G.723.1 (6.3K)	G.729a (8K)	G.711 (64K)
Mathematische Verzögerung (Sek.)	0.08	0.04	0.02
Anzahl der Anrufe			
- 64Kbps Link	6	4	0
- 128Kbps Link	12	9	1
- 256Kbps Link	25	19	3
- 512Kbps Link	51	38	7
- 1Mbps Link	103	77	14
- 2Mbps Link	207	155	29

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Wie viele simultane VoIP-Gespräche können maximal geführt werden?

Jedes IP Office kann mit einem optionalen Sprachkomprimierungsmodul (VCM) ausgestattet werden, um die VoIP-Telefonie zu ermöglichen.

IP500 V2 kann bis zu zwei VCM 32/64-Module für bis zu 128 simultane Gespräche unterstützen. Mit Kombinationskarten werden pro Karte weitere 10 VCM pro Karte unterstützt. IP Office unterstützt bis zu zwei Kombinationskarten.

Netzwerkbeurteilungen

Mit IP Office können optimale Netzwerkkonfigurationen VoIP mit einer prognostizierbaren Sprachqualität unterstützt werden, die jener von Fernsprechnetzen (PSTN) vergleichbar ist. Allerdings ist nicht jedes Netzwerk für die VoIP-Übertragung geeignet. Es ist wichtig zwischen der Basiskonformität mit minimalen VoIP-Standards und der validierten QoS-Unterstützung zu unterscheiden, die für die Ausführung von VoIP-Anwendungen über Datennetze notwendig ist.

Mit Ausnahme von Standalone-Konfigurationen bei welchen die IP-Telefone sich direkt mit den Anschlüssen in IP Office verbinden, müssen nun alle Avaya-Kunden ihre Netzwerke formell auf die IP-Telefonbereitschaft überprüfen, bevor eine VoIP-Anwendung installiert werden kann.

Im Allgemeinen umfasst eine Netzwerkbeurteilung:

- Das physikalische Ausrüstungsinventar, einschließlich des aktuellen Versionscodes und der benötigten Konfigurationen.
- Eine akkurate und vollständige Netzwerktopologie für alle vernetzten Standorte, einschließlich IP-Adressierung und physikalischer/logischer Verbindungen.
- Eine Beurteilung der Netzwerktopologie, um zu überprüfen, ob das Design fehlerfrei und angemessen ist.
- Messung von Paketverlust, Jitter und Verzögerung über mehrere Tage in einminütigen Abständen. Eine grafische Darstellung der Daten ist die bevorzugte Ausgabemethode.
- Überprüfung von QoS/Dienstklasse (CoS) Parametern im Netzwerk.
- Zusammenfassung der Ergebnisse und mögliche Maßnahmen für die Behebung der Probleme.

Die Beurteilung sollte dafür sorgen, dass Sie sicher sein können, dass das implementierte Netzwerk über die Kapazitäten für den voraussichtlichen Daten- und Sprachverkehr verfügt und H.323, DHCP, TFTP und Jitter-Puffer in H.323-Anwendungen unterstützen kann.

Wenn Sie während oder nach einer IP Office VoIP-Installation Unterstützung benötigen, müssen Sie dem Support eine Kopie Ihrer Dokumentation zur Netzwerkbeurteilung zur Verfügung stellen.

Detaillierte Informationen zu den verfügbaren Tools, Ressourcen und Diensten bezüglich der Überprüfung der VoIP-Bereitschaft des Netzwerks erhalten Sie bei Ihrem Avaya-Vertreter.

IP Paket Datenflusskontrolle

Während ein Hochleistungs-Switch Datenpakete mit vollem Wirespeed zu und von seinen Ports gleichzeitig weiterleitet, kann es vorkommen, dass ein Switch-Port nicht in der Lage ist, Pakete so schnell zu akzeptieren, wie sie eintreffen.

Das ist z.B. der Fall, wenn der Switch-Port von mehreren Ports gleichzeitig Datenpakete erhält oder der Switch-Port Datenpakete von einem Port mit einer höheren Betriebsgeschwindigkeit hat. Der übertragende Port kann z.B. eine Betriebsgeschwindigkeit von 100 Mbps haben, während der empfangende Port eine Betriebsgeschwindigkeit von 10 Mbps aufweist; oder der sendende Port hat eine Betriebsgeschwindigkeit von 1000 Mbps, während der empfangende Port eine Betriebsgeschwindigkeit von 100 oder 10 Mbps hat. Treffen Datenpakete für einen Port ein, der mit anderen Paketen gesättigt ist, können die Pakete den Puffer des Ports zum Überlauf bringen, was zu Datenverlusten führen kann.

Die Datenflusskontrolle ist ein Überlastungskontrollmechanismus, der Datenverluste bei überlasteten Ports verhindert. Die Datenflusskontrolle verhindert den Verlust von Datenpaketen, indem der Datenfluss von der Übertragungseinrichtung gesteuert wird, um sicherzustellen, dass die Empfangsvorrichtung alle eintreffenden Daten verarbeiten kann.

IEEE 802.3 Durchflusskontrolle wird für Avaya IP-Telefone mit Full-Duplex-Modus verwendet. Die Empfangsvorrichtung sendet bei Überlastung einen Pausenframe an die Übertragungseinrichtung. Der Pausenframe gibt der Übertragungseinrichtung die Anweisung, die Übersendung von Paketen für einen bestimmten Zeitraum zu unterbrechen. Die Übertragungsvorrichtung wartet den erforderlichen Zeitraum ab, bevor mehr Daten übermittelt werden.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Unterstützte VoIP Standards

IP Office unterstützt die folgenden Protokolle und Standards:

- H.323 V2 (1998), Paketbasierte Multimedia-Kommunikationssysteme
- Q.931, ISDN Benutzer-Netzschnittstelle Layer 3 Spezifikation für die Basis-Anrufsteuerung
- H.225.0 (1998), Call Signaling-Protokoll und Media-Stream-Paketierung für paketbasierte Multimedia-Kommunikationssysteme
- H.245 (1998), Control-Protokoll für die Multimedia-Kommunikation
- Session Initiation Protocol
- Audio CODECs:
  - G.711 A-Law/Mu-Law (64K).
  - G.723.1 MP-MLQ (6.3K).
  - G.722.
- Silence Suppression.
- Fax Relay (IP Office an IP Office Fax Transport über IP).
- T.38 Fax-Unterstützung (SIP-Amtsleitungen und SIP-Endpunkte)
- Local End Echo Cancellation 25ms.
- Out of band DTMF.
- Jitter Buffer, 5 Frames Jitter Buffer
- Internet Standards/Spezifikation (Zusatz zu TCP/UDP/IP).
  - RFC 1889 – RTP/RTCP, Echtzeit- und Echtzeit-Control Protocol.
  - RFC 2507, 2508, 2509 – Header Compression.
  - RFC 2474 – DiffServ, Dienstfeldtypen, konfigurierbar
  - RFC 1990 - PPP Fragmentierung.
  - RFC 1490 - Verkapselung für Frame Relay.
  - RFC 2686 - Multiclass.Erweiterungen an Multilink PPP.
  - RFC 3261 - Session Initiation Protocol (SIP).
  - RFC 3489 - STUN.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Kapital 8. Öffentliche und private Sprachnetze

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

8. Öffentliche und private Sprachnetze

Mit Avaya IP Office können Sie über T1, PRI und BRI ISDN vernetzt werden, einschließlich VoIP am Unternehmens-WAN. Die Vernetzung maximiert das Potential Ihrer Geschäftsstandorte und Fernarbeiter – und errichtet so das bestmögliche Fundament für Ihr zukünftiges Wachstum. IP Office stellt an jedem Standort eine skalierbare (bis zu 384 Nebenstellen) Telefonielösung bereit, die Sprachvernetzung unterstützt und folgendes bietet:

- Vereinheitlichter Wählplan, mit dem es einfach ist, Arbeitskollegen überall im Netzwerk anzurufen und den Kundenservice zu verbessern
- Durchgehende Benutzerzufriedenheit durch Verwenden derselben Telefone und Nachrichtenschnittstellen wie am Hauptstandort
- Ein benutzerdefiniertes zentrales Telefonbuch, das automatisch synchronisiert wird
- Automatische Routenwahl, um das Routing und Bandbreitenmanagement zu optimieren
- Zentrale Voicemail und/oder die Möglichkeit, Voicemail-Systeme zu vernetzen

Die Vorteile der Vernetzung:

- Machen Sie sich bestehende Investitionen in Avaya-Systemen an anderen Standorten zunutze.
- Zentralisieren Sie Dienste (z.B. Operator, Voicemail) wie auch Management und Administration, um Kosten zu reduzieren.
- Schnelle Implementation von Fernniederlassungen, schnell auf Marktanforderungen reagieren
- Verbessern Sie die Kommunikation zwischen Standorten, um den Informationsaustausch zu vereinfachen

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

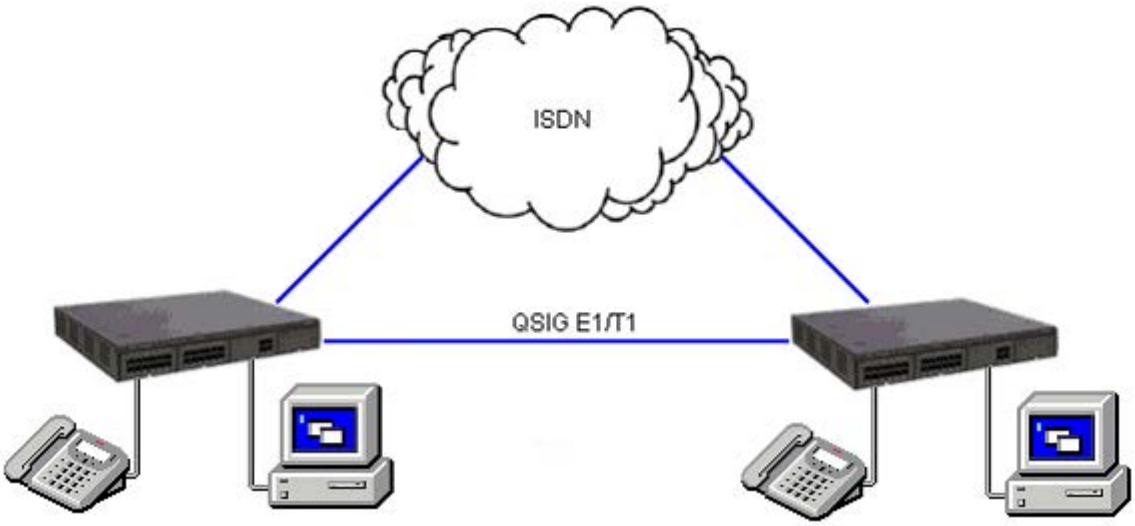
Private Circuit Switched Voice Networking

Mit Private-Voice-Netzwerken werden strukturierte Mietleitungsverbindungen (E1 oder T1) über ständig verbundene 'B'-Kanäle über ISDN zwischen den IP Office-Systemen aufgebaut. Jeder Kanal an der E1- oder T1-Schnittselle kann einen einzelnen Sprach- oder 64K/56K-Datenanruf übermitteln. Mietleitungen werden häufig in privaten Netzwerken eingesetzt und diese E1- oder T1-Schnittstellen werden für im Allgemeinen für die QSIG-Signalisierung zwischen Standorten konfiguriert.

QSIG bietet einen gewisse Transparenz der Sprachfunktionen zwischen Gegenstellen und ist der bevorzugte Signalstandard in vielen Vendor- und internationalen Sprachnetzen. Das IP Office E1- oder T1-Modul beendet die QSIG-Verbindung an einer 120-Ohm-RJ45-Schnittstelle.

IP Office unterstützt die folgenden QSIG-Dienste im eigenen Netzwerke:

- Einfacher Telefonie-Anruf/Einfacher Anruf: ETS300 171/172.
- Leitungsvermittelter Datenanruf/Einfacher Anruf: ETS300 171/172.
- Rufnummernpräsentation: ETS300 173.
- Präsentation des Namens des Anrufers/Angerufenen: (SS-CNIP, SS-CONP, SS-CNIR) ETS300 237/238.
- Nachricht wartet: (SS-MWI) EN301 260/255.
- Transfer: (SS-CT) ETS 300 260/261.



Leitungsvermittelte Sprachvernetzung

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Die IP Office-Plattform unterstützt eine Reihe von Amtsleitungen und Signalmodi für Verbindungen in das öffentliche Telefonnetz (Vermittlungsstelle). Einige dieser Leitungen sind nur in bestimmten Ländern verfügbar. Bitte erkundigen Sie sich bei Ihrem Händler vor Ort. Primäranschlussleitungen sind mit einer einzelnen (24/30 Kanäle) oder mit einer Doppelleitung (48/60 Kanäle) verfügbar.

ISDN-Primäranschluss (ETSI CTR4)

Wird durch die IP400 PRI T1 und IP500 – Universal-PRI-Karten bereitgestellt.

Der ISDN-Primäranschluss stellt 30 64K-PCM-Sprachkanäle über einen E1-Schaltkreis und einen Signalkanal zur Verfügung. Die Signalübertragung entspricht dem ETSI Q.931-Standard mit zyklischer Redundanz-Fehlerüberprüfung (Cyclic Redundancy error Checking, CRC).

Folgende Zusatzdienste werden unterstützt:

- CLIP (Calling Line Identification Presentation, Rufnummernübermittlung) liefert IP Office die Telefonnummer des eingehenden Anrufs.
- Calling Line Identification Restriction (Rufnummernunterdrückung) verhindert die Anzeige der Telefonnummer des IP Office bei einem ausgehenden Anruf.
- Connected Line Identification Restriction (Rufnummernunterdrückung). Verhindert den COLP-Dienst.
- DDI (Direct Dialing In, Direktwahl): Hierbei werden beim Datenaustausch die letzten x Ziffern der gewählten Nummer eines eingehenden Anrufs bereitgestellt. Dadurch kann IP Office den Anruf an unterschiedliche Benutzer oder Dienste weiterleiten.
- Ermöglicht die Übertragung/den Empfang von bis zu 20 Ziffern, zusätzlich zu DDI/DID- oder CLIP-Informationen, für das Routing von Anrufen und zur Identifizierung.

ISDN-Basisanschluss (ETSI CTR3)

Wird durch die IP400-Quad BRI- und IP500-BRI-Karten bereitgestellt.

Der ISDN-Basisanschluss stellt zwei 64K-PCM-Sprachkanäle und einen Signalkanal zur Verfügung, die Q.931-Signale und CRC-Fehlerprüfung verwenden. Es wird sowohl der Punkt-zu-Punkt- als auch der Punkt-zu-Mehrpunkt-Betrieb unterstützt. Mehrpunkt-Leitungen ermöglichen die Verwendung derselben Leitung durch mehrere Geräte, allerdings ist Punkt-zu-Punkt der bevorzugte Modus.

Der Basisanschluss unterstützt alle Dienste, die in der Primäranschlussversion unterstützt werden, sowie zusätzlich die folgenden Dienste:

- MSN (Multiple Subscriber Number, Mehrfachrufnummer). Dieser Dienst ist in der Regel nicht gemeinsam mit dem DDI/DID-Dienst verfügbar und stellt bis zu 10 Telefonnummern zu Routing-Zwecken bereit. Ähnlich dem DDI/DID.

Zusätzliche ISDN-Funktionen

Die folgenden ISDN-Funktionen werden von IP Office ab Version 4.0 auf PRI- und BRI-Leitungen unterstützt. Bitte beachten Sie, dass die Verfügbarkeit dieser Funktionen auch von ihrer Verfügbarkeit und Unterstützung durch den ISDN-Dienstanbieter abhängt (dieser Dienst könnte kostenpflichtig sein).

- Identifizierung bösartiger Anrufe– MCID
  (2400, 4600, 5400, 5600, T3, T3 IP, 9500, 9600)
  Funktionscodes und Tastenprogrammierfunktionen sind verfügbar, um Benutzern bei Bedarf die Auslösung dieser Aktivität an der ISDN-Vermittlung zu gestatten. Diese Funktion steht auf standardmäßigen ISDN DSS1-Telefonen NICHT zur Verfügung.
- Gebührenbenachrichtigung – AOC
  (nur T3-Digitaltelefone und IP-Telefone; Phone Manager)
  Gebührenbenachrichtigung während eines Anrufs (AOC-D) und am Ende eines Anrufs (AOC-E) wird für ausgehende ISDN-Anrufe ausgenommen QSIG unterstützt. Die Anrufkosten werden auf T3-Telefonen zu Anrufverrechnungszwecken angezeigt. IP Office gestattet die Konfiguration der Anrufkostenwährung und einer Gesprächskostenerhöhung für jeden Benutzer.
- Anrufabschluss an besetzten Teilnehmer – CCBS
  (Telefone der Serien 2400, 4600, 5400, 5600, T3, T3 IP, 9500, 9600, DECT; Phone Manager)
  CCBS kann bei Bereitstellung durch den ISDN-Dienstanbieter verwendet werden. Es gestattet die Einstellung eines Rückrufs auf externen ISDN-Anrufen, die besetzt sind. Es kann außerdem für eingehende ISDN-Anrufe an besetzte Benutzer verwendet werden. Diese Funktion steht auf standardmäßigen ISDN DSS1-Telefonen NICHT zur Verfügung.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

- Partielle Umleitung – PR
  (Telefone der Serie 2400, 4600, 5400, 5600, T3, T3 IP, 9500, 9600, DECT; Phone Manager)
  Die partielle Umleitung weist die ISDN-Vermittlung bei der Weiterleitung eines Anrufs auf einem ISDN-Kanal an eine externe Nummer mithilfe eines anderen ISDN-Kanals an, die Weiterleitung durchzuführen. Dadurch werden die Kanäle zu IP Office freigemacht. Diese Funktion ist auf standardmäßigen ISDN DSS1-Telefonen NICHT verfügbar und wird auf QSIG NICHT unterstützt.
- Explizite Anrufvermittlung – ECT
  (Diese Funktion wird normalerweise von einer Fremdanwendung verwendet.)
  ECT wird auf der S0-Schnittstelle unterstützt. Ein Anruf auf einem S0-Endpunkt kann auf sonstige Geräte wie einen analogen, digitalen oder IP-Endpunkt oder eine Leitung vermittelt werden. Die normale Verwendung dieser Funktion ist durch eine Fremdanwendung, die über eine oder mehrere S0-Schnittstellen mit IP Office verbunden ist. Ein Beispiel ist der VoiceDirector, ein automatischer Anrufassistent.

T1 in Nordamerika

Wird durch die IP400 PRI T1- und IP500-Universal-PRI-Karten bereitgestellt.

Der T1-Primäranschluss stellt bis zu 24 64K-Kanäle über einen 1,54-M-Schaltkreis zur Verfügung. Jeder Kanal der T1-Leitung kann unabhängig konfiguriert werden, um folgende Signalemulationen mit den Handshake-Typen "Sofort", "Wahlverzögerung" oder "Wink-Start" zu unterstützen.

- Loop-Start
- Ground-Start
- E&M-Querverbindung
- E&M DID
- E&M Switched 56K
- DID - Kanäle, die für DID/DDI konfiguriert wurden, unterstützen nur eingehende Anrufe. Der Betreiber oder die Vermittlungsstelle stellt die x zuletzt gewählten Ziffern für das Routing von Anrufen bereit.
- Wink-Start

IP Office T1-Leitungen unterstützen sowohl DNIS- als auch ANI-Dienste, wenn diese von der Vermittlungsstelle zur Verfügung gestellt werden.

- DNIS (Dialed Number Identification Service, Wahlnummernerkennungsdienst): Liefert IP Office eine Ziffernfolge, abhängig von der Nummer, die der eingehende Anrufer gewählt hat. Diese Ziffernfolge kann dann zum Weiterleiten von Anrufern an bestimmte Nebenstellen, Gruppen oder Dienste genutzt werden.
- ANI (Automatic Number Identification, Automatische Rufnummeridentifizierung): Liefert IP Office eine Nummer, über die der Anrufer identifiziert werden kann. Diese Nummer kann dann zum Weiterleiten oder für Computertelefonie-Anwendungen verwendet werden.

T1-Leitungskarten beinhalten eine integrierte CSU/DSU, wodurch eine externe Einheit überflüssig ist. Mithilfe der CSU-Funktion kann die Leitung für Testzwecke in den Loopback-Modus geschaltet werden. Dies kann manuell über die Monitor-Anwendung oder automatisch über eine Vermittlungsstelle erfolgen, die ein Line Loop Back (LLB)-Muster sendet. Mit der DSU-Funktion kann die T1-Leitung gemeinsam von Daten- und Sprachdiensten verwendet werden.

Primäranschlussschnittstelle in Nordamerika

Wird durch die IP400 PRI T1- und IP500-Universal-PRI-Karten bereitgestellt.

IP Office unterstützt Primäranschluss-ISDN-Leitungen auf Vermittlungsstellen-Switches vom Typ 5ESS oder DMS100, die von AT&T, Sprint, WorldCom und anderen lokalen Telekommunikationsanbietern bereitgestellt werden. Die unterstützten Dienste können auf den Kanälen vorkonfiguriert oder auf Call-by-Call-Basis verhandelt werden.

Für die Weiterleitung von Inlands- und Auslandsgesprächen an lokale Telefongesellschaften oder an vorangemeldete Anbieter können spezielle Dienste konfiguriert werden (SSS). Außerdem können alternative Anbieter über die Konfiguration von IP Office Transit Network Selection (TNS) ausgewählt werden.

Darüber hinaus unterstützt IP Office den Dienst Anrufender Name und Anrufende Nummer über Primäranschlussleitungen (NI2).

Analoge Amtsleitungen

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

- Loop-Start
  Loop-Start-Leitungen sind auf dem IP Office Quad-Leitungsmodul, das in der IP Office-Steuereinheit installiert wird, oder auf dem Erweiterungsmodul für analoge Amtsleitungen mit 16 Ports (ATM16) verfügbar. Die ersten zwei Leitungen des ATM16-Moduls werden automatisch an Stromausfallbuchsen geschaltet, falls die Stromversorgung unterbrochen wird. Sie entsprechen dem TIA/EIA-646-B-Standard. Die Loop-Start-Leitungen unterstützen außerdem die Identifizierung für eingehende Rufnummern (ICLID) entsprechend den Standards GR-188-CORE und GR-31-CORE. IP Office kann diese Informationen zum Weiterleiten von Anrufen verwenden oder sie Computeranwendungen für die Anzeige zusätzlicher Informationen über den Anrufer zur Verfügung stellen.

- Ground-Start
  Ground-Start-Amtsleitungen sind nur auf dem ATM16-Modul verfügbar, das über IP Office Manager konfiguriert wird. Die ersten zwei Amtsleitungen des Moduls werden automatisch an Stromausfallbuchsen geschaltet, falls die Stromversorgung unterbrochen wird. Sie entsprechen den Standards ANSI T1.401 und TIA/EIA-646-B. Nicht in allen Ländern verfügbar.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

E1R2 Channel Associated Signaling

Bereitgestellt durch das IP400 PRI E1R2 und IP500 Universal PRI-Karten

Die IP400 PRI E1R2-Karten sind in zwei Versionen verfügbar, die entweder RJ45 oder koaxiale Netzwerkverbindungen unterstützen. Jede Karte stellt Kanäle bereit, die für MFC, Puls oder DTMF-Wahl konfiguriert werden können, abhängig von den Anforderungen des Netzwerks.

Session Initiation Protocol (SIP)

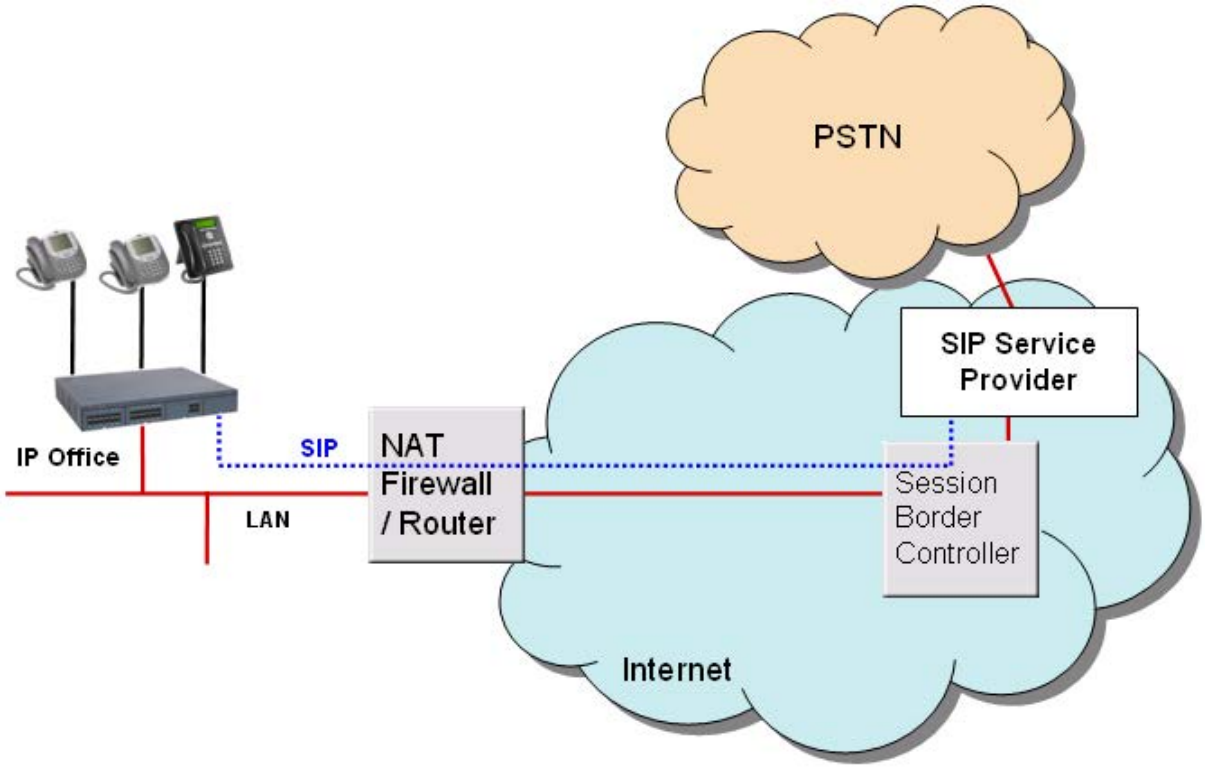
IP Office unterstützt die SIP-Leitungsverbindung. Mit SIP-Leitungen können IP Office-Benutzer die Vorteile der neuen Telefondienstangebote der 'Internet-Telefonie-Dienstanbieter (ITSP)' nutzen. In vielen Fällen bieten diese Telefoniedienste große Einsparungen verglichen mit der traditionellen Leitungsvermittlung. Mit der IP Office-Lösung können alle Benutzer, unabhängig vom Telefontyp, SIP-Anrufe tätigen und empfangen. SIP-Leitungen werden in IP Office wie jede andere Leitung behandelt und daher müssen eingehende und ausgehende Anrufe über die Rufweiterleitung und die Gebührenkontrolle verwaltet werden.

Für die SIP-Leitungen in IP Office müssen Sprachkomprimierungskanäle durch die Installation von VCM-Modulen in der Steuereinheit bereitgestellt werden. Es wird eine Lizenz für die maximal erforderlichen gleichzeitigen SIP-Anrufe benötigt. Es werden bis zu 128 simultane Gespräche unterstützt.

IP Office unterstütz auch das T38-Protokoll, das Fax-over-IP ermöglicht.

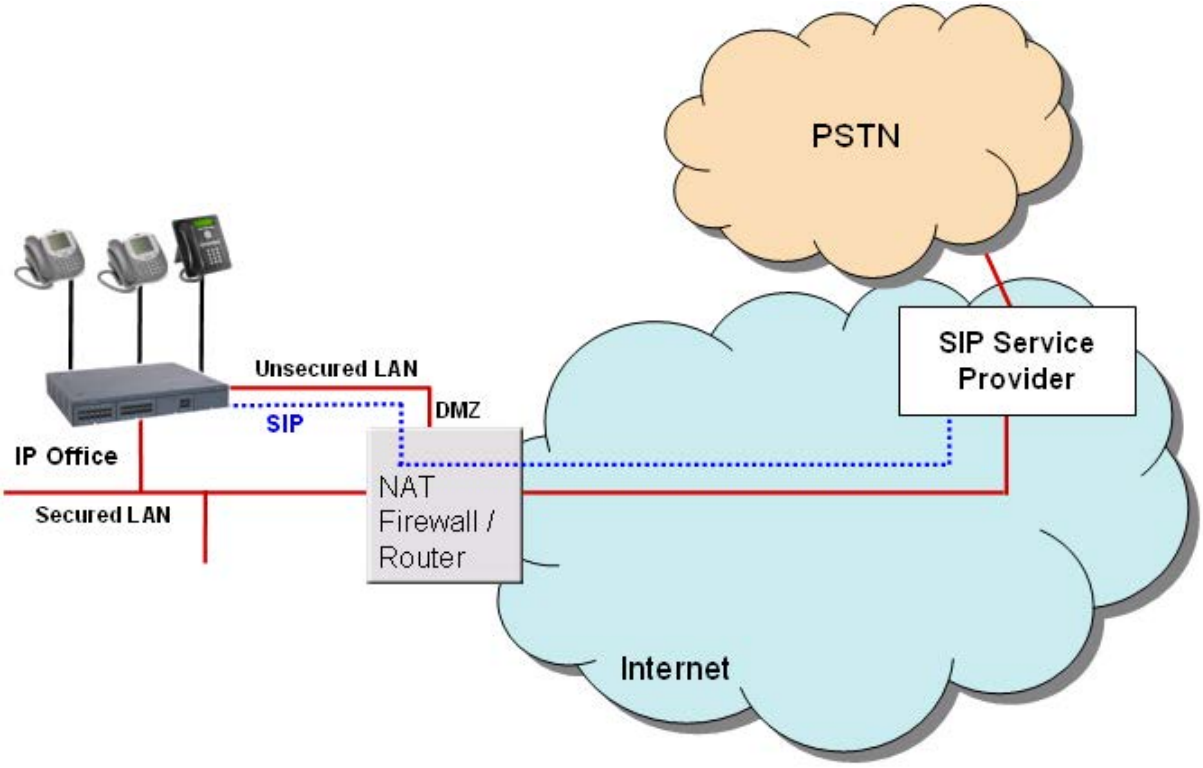
Für SIP-Leitungssysteme gibt es mehrere mögliche Netzwerktopologien; siehe die nachstehenden Abbildungen:

Option 1: Dienstanbieter mit Session Border Controller (SBC) – Die bevorzugte und empfohlene Referenzarchitektur für IP Office.

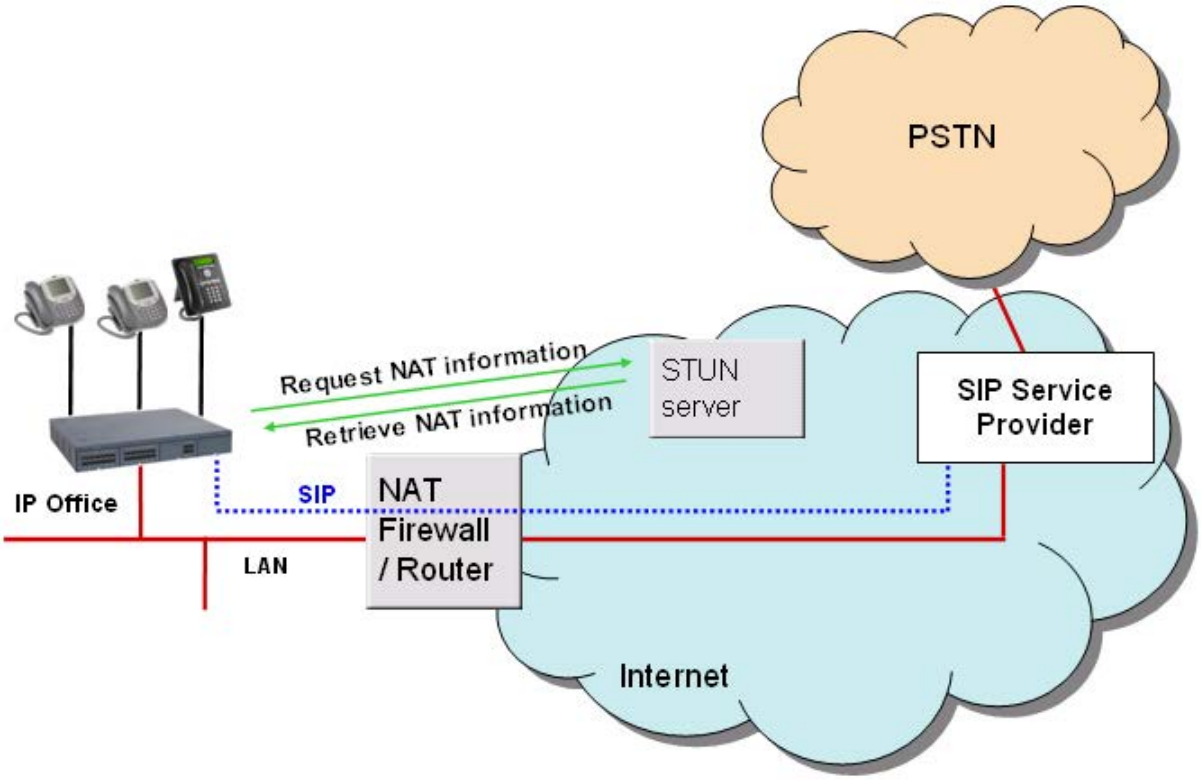


Option 2: Direktverbindung vom zuweiten IP Office-Ethernet-Anschluss mit dem Internet über einen DMZ-Anschluss (entmilitarisierte Zone) am Router. Damit diese Konfiguration sicher ist, fängt die IP Office-Firewall alle Pakete, mit Ausnahme von SIP, ab.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

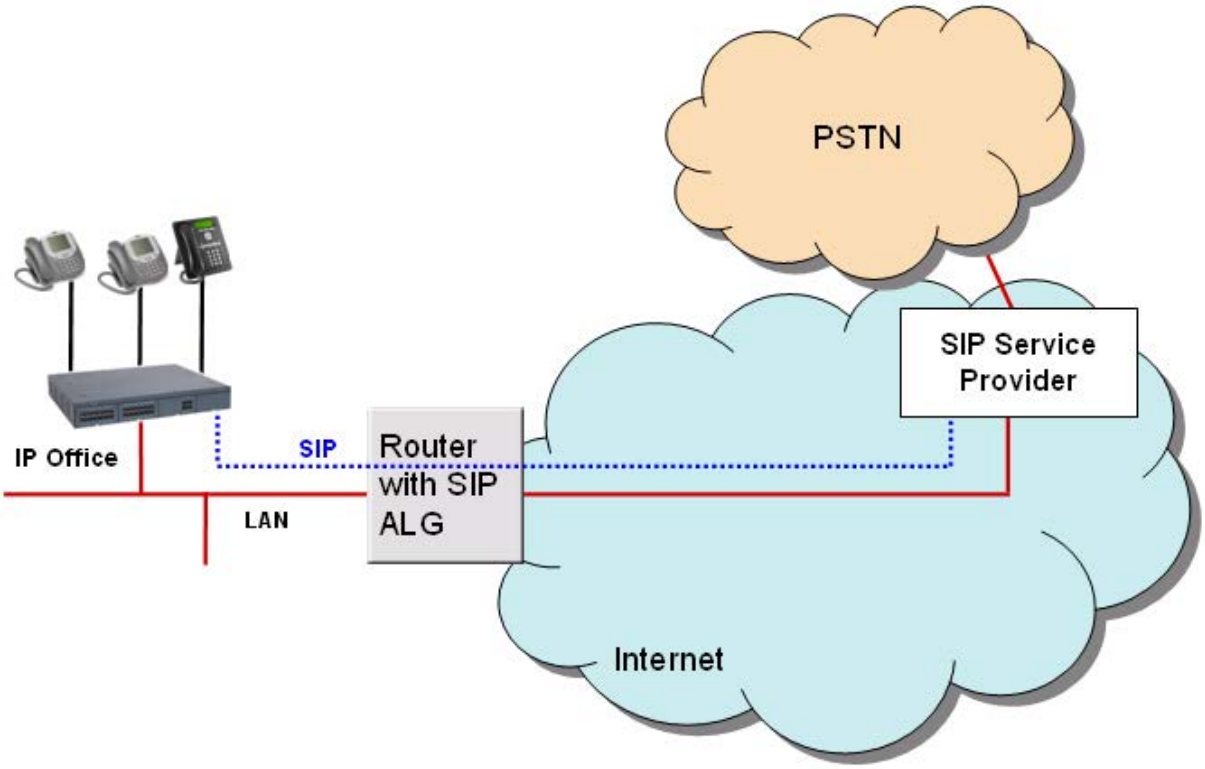


Option 3: Verbindung mit dem ITSP über NAT mithilfe eines Fremd-STUN-Servers (Simple Traversal von UDP über NAT) im Netzwerk zum Entdecken des verwendeten NAT-Mechanismus.



Option 4: ITSP-Verbindung über einen mit Application Level Gateway (ALG) ausgestatteten Router, der alle NAT-Probleme transparent löst.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.



Hinweise zu den SIP ITSP-Tests von Avaya entnehmen Sie bitte der IP Office Knowledge Base unter http://www.avaya.com/ipoffice/knowledgebase.

Im Rahmen des Avaya DevConnect-Programms wird getestet, ob die ITSP mit IP Office kompatibel sind. Die Anwendungshinweise zu den getesteten Lösungen rufen Sie wie folgt auf:

1. Internet: http://www.avaya.com/devconnect
2. Klicken Sie auf den Link „Tested Solutions“ am linken Bildschirmrand.
3. Öffnen Sie die Registerkarte „Solution“.
4. Markieren Sie unter „Solution Platform“ den Eintrag „IP Office“. Markieren Sie unter „Membership Level“ die Einträge „Platinum“ und „Gold“.
5. Klicken Sie am unteren Seitenrand auf „Search“.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

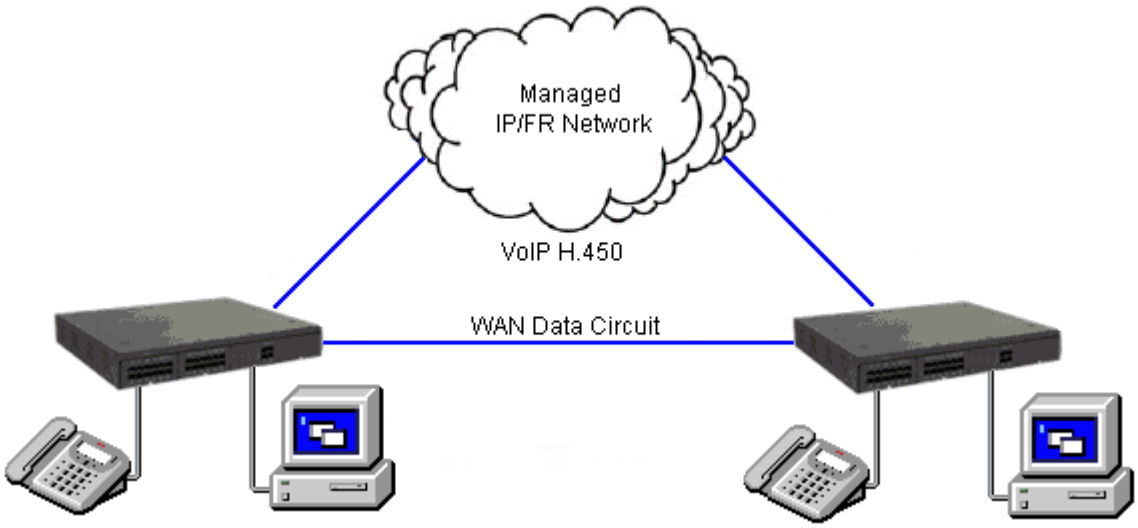
Packet Based Voice Networking

Dieser Abschnitt beschreibt die verfügbaren Optionen für Unternehmen, die Datennetze zur Unterstützung von Sprachlösungen nutzen können, z. B: Voice-over-IP (VoIP). Das IP Office bietet die vernetzte Sprach- und Datenkommunikation mit:

- Eingebauter IP-Router
- Ein Link für die Sprach- und Datenvernetzung
- Allgemeiner Zugang zum Internet, Zugriff auf freigegebene Dateien und E-Mail-Versand an andere Standorte
- Unterstützung von dynamischem Daten-Routing über das RIP-2-Protokoll; IPSec VPN, Firewall und NAT (Netzwerkadressenübersetzung) und Sicherheit, zentrales Management und proaktives Fehlermanagement über SNMP.

IP paketierte Sprachvernetzung zwischen den IP Office-Sites wird erreicht über:

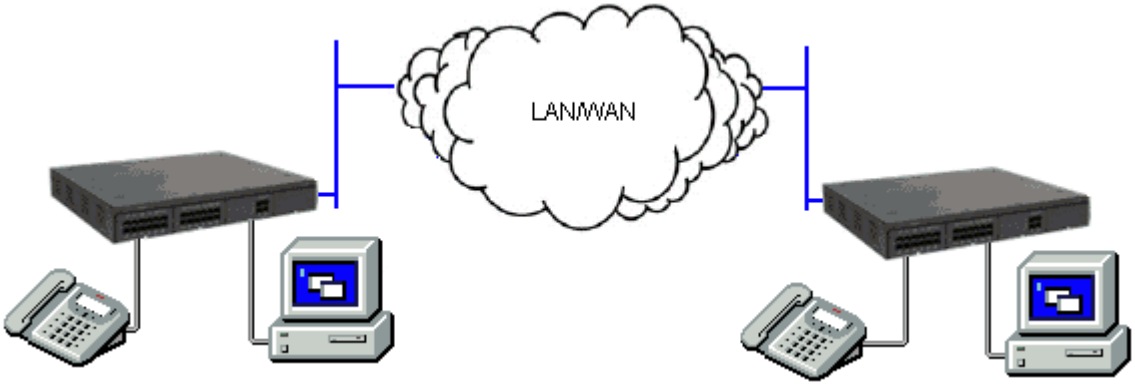
- VoIP über das Campus-LAN
- oder VoIP über das öffentliche Netz.



VoIP-Vernetzung über IP-Netzwerk oder WAN

VoIP über das LAN

Gleich, ob im Werk oder auf dem Kampus, Sprachanrufe können über 10/100 Mbps LAN-Verbindungen in Systemen gesendet werden, die mit optionalen Sprachkomprimierungsmodulen (VCM) ausgestattet sind. IP Office unterstützt Diffserve, indem es RTP-Pakete und Signalpakete markiert, um die Bandbreite des Netzwerks steuern zu können.



VoIP Vernetzung im LAN

VoIP über das öffentliche Netz.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

IP Office kann die Vorteile der Zusatzdienste Q.931 und H.450 über das öffentliche Fernsprechnetz nutzen, wenn eine entsprechende QoS-Verbindung aufgebaut werden kann.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Zusätzliche Dienste innerhalb von IP Netzen

Zusätzliche Dienste innerhalb einer IP-Umgebung sind über H.323 und SIP versorgt. IP Office bietet die gleichen hochwertigen Dienstleistungen, wie die, die sie innerhalb einer traditionellen Netzwerkumgebung geniessen. Unser standard-basierter Ansatz, ermöglicht die Kompatibilität innerhalb von verschiedenen Verkäufer-Netzwerken.

H.323 und SIP auf IP Office unterstützen die folgenden grundlegenden zusätzlichen Service-Funktionen für die Verbindungsherstellung zu IP Office IP-Amtsleitungen:

- Grundlegende Anrufeinrichtung (Sprache)
- Anruf Halten (lokal)
- Anrufweiterleitung (lokal)
- Angerufener/Anrufer-Name
- Angerufene/Anrufende Nummer

Zusätzliche Funktionen können durch die Verwendung des IP Office Small Community Networking hinzugefügt werden (siehe folgenden Abschnitt).

Von IP-Leitungen zu nicht-IP Bürosystemen wird der zusätzliche Dienst von nicht-IP-gestützten Bürosystemen abhängen.

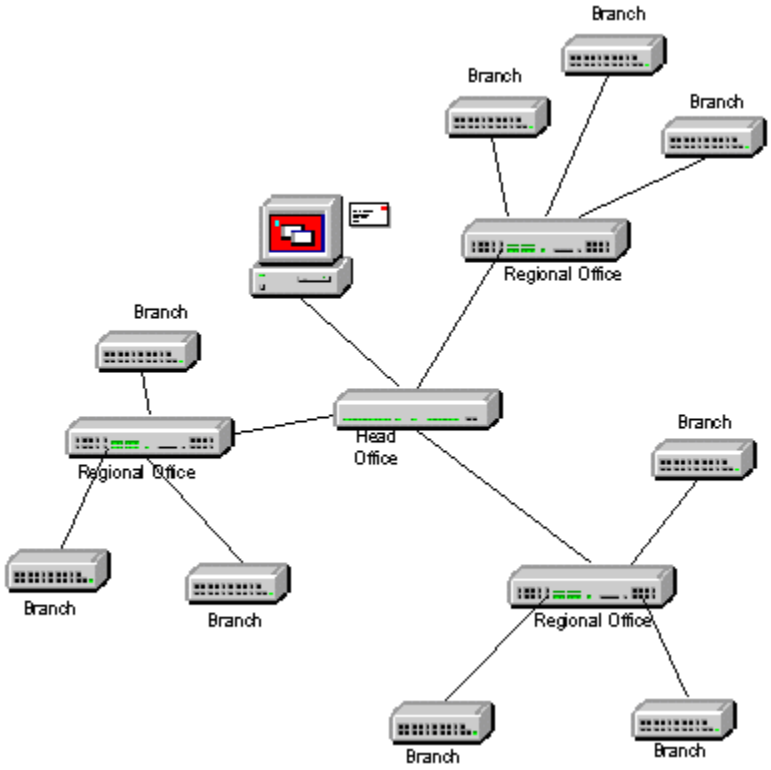
© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Multi-Site-Vernetzung (Small Community-Vernetzung)

Wenn IP Offices über IP oder paketierte Netzwerke verbunden werden, optimiert Small Community Networking die Transparenz der Funktionen. Diese Netzwerke können bis zu 1.000 Benutzer an 32 Standorten unterstützen. Die folgenden zusätzlichen Funktionen sind verfügbar:

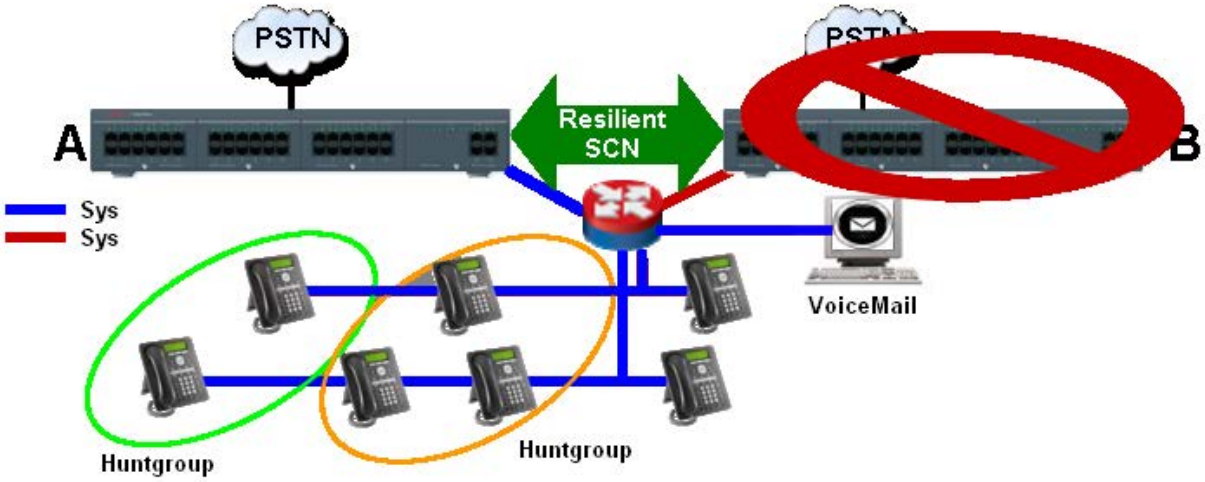
- Belegt-Meldeleuchten-Feld
- Camp-On
- Rückruf, wenn frei
- Paging
- Rufannahme
- Persönliche Verzeichniseinträge für T3 und 1400/1600/9600-Telefone Avaya one-X™ Portal for IP Office
- Zentrales Systemverzeichnis für T3 und 1400/1600/9600-Telefone Avaya one-X™ Portal for IP Office
- Zentrale Anrufliste für T3 und 1400/1600/9600-Telefone Avaya one-X™ Portal for IP Office
- Zentrales Voicemail (Preferred Edition)
  Unterstützung für Mailboxen, Anrufaufzeichnung, Namenswahl und Auto-Attendants. Remote-Warteschlangen in Remote-Systemen werden ebenfalls unterstützt.
- Distributed/Backup Voice Messaging
- Internes Verzeichnis
- Textnachricht bei Abwesenheit
- Anti-Tromboning
- Verteilte Sammelgruppen
  Benutzer anderer IP Office-Systeme im Netzwerk können in die Sammelgruppen übernommen werden. Verteilte Sammelgruppen werden nicht mit Customer Call Reporter unterstützt.
- Remote Hot Desking
  Benutzer anderer IP Office-Systeme im Netzwerk können Hot-Desk nutzen. Das System für das der Benutzer konfiguriert ist, ist das 'Home' IP Office alle anderen Systemen sind die 'Remote' IP Offices. Remote Hot Desking wird nicht mit CCC und CCR unterstützt.
- Breakout Dialing
  Mit dieser Funktion kann der Benutzer eines der angezeigten IP Office-Systeme im Netzwerk auswählen und die Rufnummer dann so wählen, als befinde er sich lokal im gewählten System. Diese Funktion wird durch eine programmierbare Taste oder einen Funktionscode ausgelöst.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.



AusfallsicherheitMulti-Site Networking (SCN) (siehe nachstehende Abbildung)
In einer SCN-Kommunikation mit System „A“ und System „B“, wenn zentrales Voicemail mit System B verbunden und mehrere IP-Telefone mit System A oder System B verbunden sind; wenn System „B“ ausfällt, dann:

- System A übernimmt automatisch aus System B und unterstützt ggf. Avaya IP-Telefone, Sammelanschlüsse und DHCP.
- Voicemail Pro registriert sich erneut bei System A.
- Für Benutzer in einem Small Community Network (SCN) mit Hot-Desk zu einem anderen IP Office-System bleiben die lizenzierten im Home-System konfigurierten Profileinstellungen erhalten.
- Alle System B-Benutzer - Persönliche Kontakte/Anruflisten sind weiterhin verfügbar (1600 Telephone).



In Multi-Site Networks (SCN) werden VCM-Module in allen verbundenen Geräten benötigt. Die IP-Leitungen können in der Start- oder vernetzten Konfiguration konfiguriert werden. Zu den Vorteilen der vernetzten Konfiguration gehört, dass das Risiko eines einzelnen Punktausfalls im Netzwerk entfällt. Darüber hinaus sollten die Namen und Nummern (Gruppen. Leitungen, Dienste usw.) in separaten Office-Systemen einzigartig ein, damit es nicht zu Wartungsproblemen kommt.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Jedes IP Office-System sendet UDP-Nachrichten an Port 50795; im Allgemeinen in 30-Sekunden-Intervallen, allerdings aktualisiert BLF die Anschlüsse häufiger. Ohne Aktivität und bei sehr geringem Verkehrsaufkommen im Netzwerk werden keine Updates vorgenommen – typischerweise unter 1 Kbps/System.

Ab IP Office Release 2.1(35) wird Multi-Site Networking zwischen IP Office-Systemen mit verschiedenen Software-Levels unterstützt, allerdings basieren alle Netzwerkfunktionen au der niedrigsten Software-Stufe im Netzwerk. Mit dieser Option soll das Upgrade der Standorte im Multi-Site-Netzwerk in Phasen ermöglicht werden; allerdings wird empfohlen, dass alle Systeme im Netzwerk ggf. identisch aktualisiert werden.

In größeren Netzwerken kann die Verbindung mehrerer kleiner Small Community Networks mit QSIG hergestellt werden. Die Funktionen in den Communities sind abhängig von den QSIG-Funktionen.

IP500 Voice Networking-Lizenz

In IP500 und IP500 V2-Systemen werden eine oder mehrere zusätzliche Multi-Site Networking (SCN) Lizenzen benötigt.

QSIG, H.323 and Multi-Site (SCN) sind standardmäßig im IP500 und IP500 V2 nicht aktiviert. Um diese Funktionen mit vier simultanen Kanälen (keine Kanalbegrenzung für QSIG) zu aktivieren, wird eine zusätzliche Lizenz benötigt. Zusätzliche Kanäle können in vier Schritten lizenziert werden. Es wird jedoch eine Voice Networking-Lizenz für die TDM QSIG-Aktivierung benötigt, allerdings ist die Anzahl der TDM QSIG-Anrufen, die empfangen oder getätigt werden können, nach der Lizenzierung nicht mehr eingeschränkt.

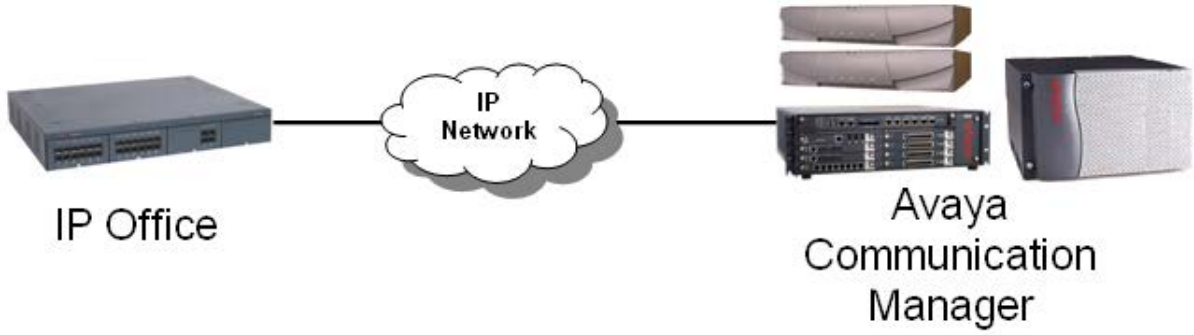
© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

IP Office wird die geeignetsten Wege zur Kommunikation mit anderen PBXs in einem Kundennetzwerk unterstützen, ob TDM- oder IP-basiert (Beispiele siehe unten). Klicken Sie auf den entsprechenden Link, um aktuelle Anwendungshinweise zu IP Office aufzurufen: http://portal.avaya.com/ptlWeb/products/P0160/ApplicationNotes.

VoIP-Networking mit H.323

IP Office (seit Version 1.1 in den USA und Version 1.2 in EMEA) wurde erfolgreich zur Interoperabilität über IP-Amtsleitungen mit Avaya Communication Manager (ACM) getestet. Das unterstützte Protokoll ist H.323 mit branchenüblichen Kompressionscodecs (Typen G.711A, G.711MU, G729A und G.723.1-6K3). Die aktuell unterstützten Funktionen sind:

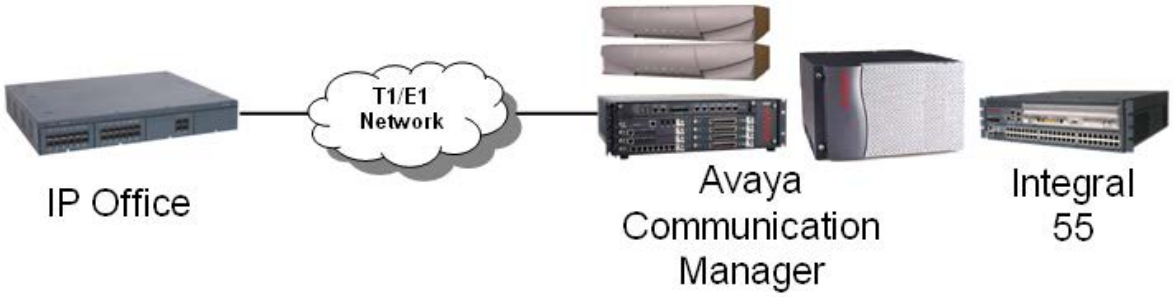
- Desk-to-Desk-Wahl (einfache Sprachanrufe)
- Anrufe/Verbundene Teilnehmer-ID
- Anrufe/Namenspräsentation des Teilnehmers
- Anrufe halten
- Anrufe weiterleiten



Diese Funktionen gestatten einfache Networking-Maßnahmen zwischen IP Office-Fernzweigstellen zu einem DEFINITY/ACM an der Hauptniederlassung.

QSIG-Networking mittels T1/E1-Links (TDM)

Alternativ kann QSIG als der Signalstandard in mehreren Herstellerumgebungen gewählt werden und bietet die folgenden Zusatzdienste, die ebenfalls zwischen IP Office und DEFINITY / MultiVantage / I55 / ACM verfügbar sind (sofern mit den relevanten RFA-Lizenzen ausgestattet):



- Einfacher Telefonieanruf / einfacher Anruf (ETS 300 171/172)
- Geschalteter Datenanruf / einfacher Anruf (ETS 300 171/172)
- Anruf/Identitätspräsentation an verbundener Leitung (ETS 300 173)
- Anruf / Namenspräsentation des Teilnehmers (ETS 300 237 / 238)
- Nachtrichtwarteindikation (ETS 301 260/255)

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

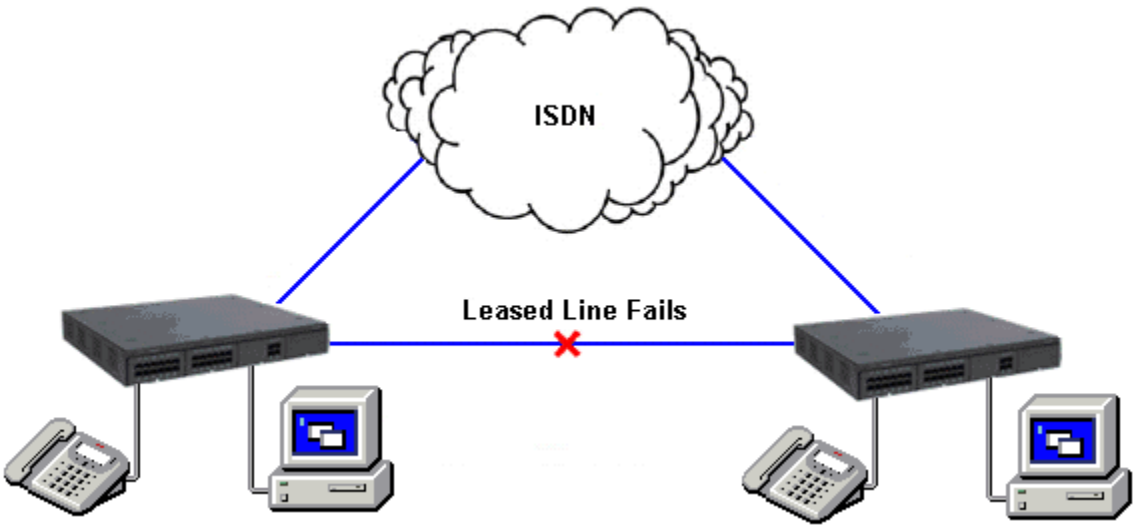
Alternative Routenauswahl

Über Auswahl Alternativanbieter (ARS) können Anrufe über den optimalen Anbieter weitergeleitet werden. Mit Zeitprofilen können Kunden auch Vorteile aus günstigeren Tarifen oder besserer Qualität zu bestimmten Tageszeiten ziehen.

Wenn eine primäre Amtesleitung nicht verfügbar oder ausgelastet ist, dann bietet Auswahl Alternativanbieter eine automatische Ausweichmöglichkeit zu einer verfügbaren Amtsleitung (z.B. Ausweichen auf eine analoge Amtsleitung, wenn eine T1- oder SIP-Amtsleitung nicht verfügbar ist oder PSTN als SCN-Ausweichbetrieb).

Es werden mehrere Anbieter unterstützt. Lokale Anrufe werden beispielsweise zu bestimmten Zeiten über einen Anbieter und internationale Anrufe über einen alternativen Anbieter abgewickelt. Anbieterauswahl über eine zweistufige Anrufeinrichtung mittels bandinternem DTMF ist möglich. Es ist möglich, bestimmte Routen auf einer Pro-Benutzer-Basis zuzordnen, z. B. teure Routen dürfen nur von wichtigen Mitarbeitern verwendet werden.

Hinweis: Bestehende Least-Cost-Routing-Konfigurationen (LCR) werden automatisch zu ARS (Auswahl Alternativanbieter) umgewandelt, wenn auf 4.1 oder höher aktualisiert wird.

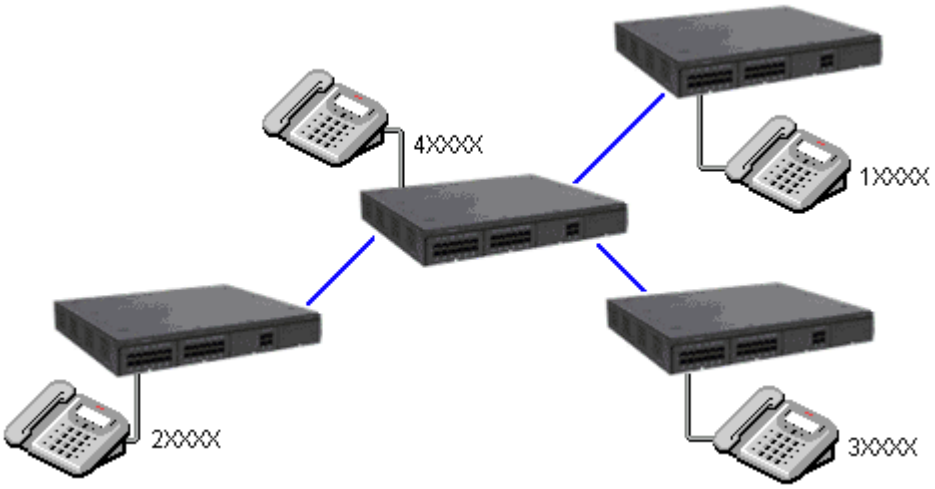


© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

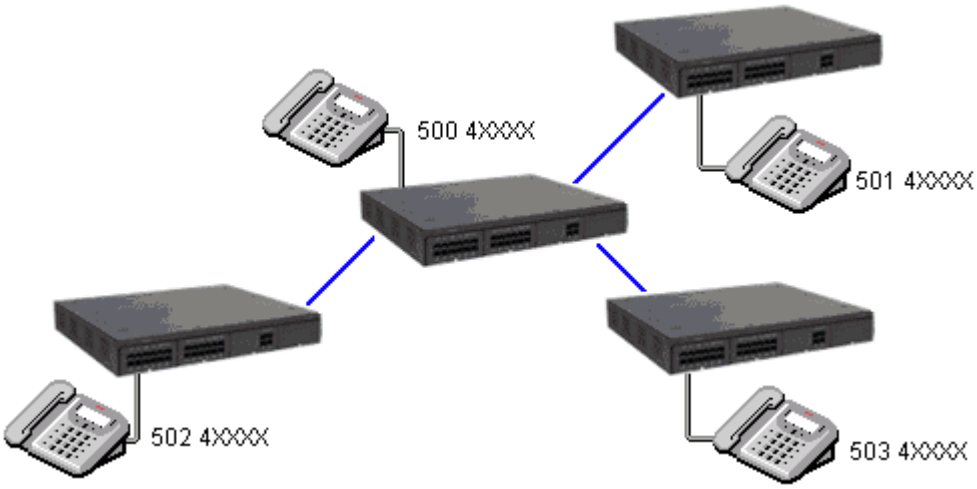
Netzwerknummerierungspläne

IP Office nutzt flexible Netzwerknummerierungsoptionen. Die gewählten Nummern können so bearbeitet werden, dass Stellen, Zugriffscodes usw. passend zum Nummerierungsschema hinzugefügt oder entfernt werden können. In der Regel werden zwei Typen von Nummernschemata verwendet: das 'verbundene Nummernschema' und das 'Knotennummernschema'. Bei Nummerierungsschema hat jeder Standort im Netzwerk einen einzigartigen Nebenstellennummernbereich und der Benutzer wählt einfach die Nebenstellennummern der angerufenen Stelle. Verbundene Nummernschemata werden häufig in sehr kleinen Netzwerken mit weniger als fünf Standorten und 500 Nebenstellen verwendet. Mit den Knotennummerierungsschema erhält jeder Standort eine Knoten-ID und der Benutzer wählt das Präfix, wenn die Nebenstelle an anderen Standorten angewählt wird. Auf diese Weise können die Nebenstellenummern an den Standorten repliziert werden und werden im Netzwerk trotzdem als einzigartige Rufnummer angezeigt. Knotennummerierungsschema werden häufig in größeren Netzwerken eingesetzt. Verknüpfte Nummerierungss- und Knotennummerierungsschema werden gelegentlich im gleichen Netzwerk genutzt, wobei die Knotennummerierung für die großen Büros und die verknüpfte Nummerierung in den Clustern der Satellitenbüros eingesetzt wird.

Die folgende Abbildung zeigt diese beiden Arten der Nummerierungsschema.



Verknüpftes Nummerierungsschema



Knotennummerierungsschema

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Kapital 9. Datenvernetzungsdienste

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

9. Datenvernetzungsdienste

LAN/WAN-Dienste

Das IP500 V2 unterstützt einen mit Firewall versehenen 2-Port Layer 3 Ethernet-Switch.

Wenn Computer am LAN kommunizieren, ist ihnen der Zielort egal, sie senden einfach Nachrichten mit der Zieladresse. Diese Nachrichten werden wahrscheinlichvon allen anderen Computern am selben Netzwerk empfangen, aber nur eine - die Zieladresse - reagiert auf die Nachricht. Wenn sich die Zieladresse in einem anderen Netzwerk befindet, muss der Router als "Gateway" zum Rest der Welt agieren und die beste Route finden, um die Nachricht an das Ziel zu übermitteln. Der Router hilft dabei, die Notwendigkeit aus dem Weg zu räumen, einen Anruf für die Dauer der Kommunikationssitzung herzustellen und zu halten (wenn Nachrichten oder IP-Pakete zwischen Quelle und Ziel ausgetauscht werden), indem er eine automatische Verbindung nur dann herstellt, wenn es Daten zu übertragen gibt. Router können mit WAN (Wide Area Network)-Verbindungen verbunden werden, die gemietete Endpunkt-zu-Endpunkt-Leitungen, verwaltete IP-Netzwerke, Frame Relay-Netzwerke oder Exchange-Leitungen (zentrale Niederlassung) sein können. Das iP Office-System unterstützt all diese Netzwerkverbindungstypen.

IP Office verfügt über einen integrierten Router mit Unterstützung für Bandbreite auf Abruf, womit die Aushandlung von zusätzlicher Bandbreite dynamisch über einen Zeitraum möglich ist. Erfolgt die Verbindung über ISDN, initiiert IP Office zusätzliche Datenverbindungen zwischen Standorten nur, wenn es Daten zu senden gibt oder ausreichend Daten gibt, um zusätzliche Kanäle zu eröffnen. Es schließt dann die zusätzlichen Kanäle, wenn sie nicht länger benötigt werden. Die Anrufe werden automatisch getätigt, ohne, dass die Nutzer erkennen, wann Anrufe beginnen oder enden. Die Regelungen für das Tätigen von Anrufen, wie lange sie aufrechtzuerhalhten sind, usw. , sind in IP Office konfigurierbar.

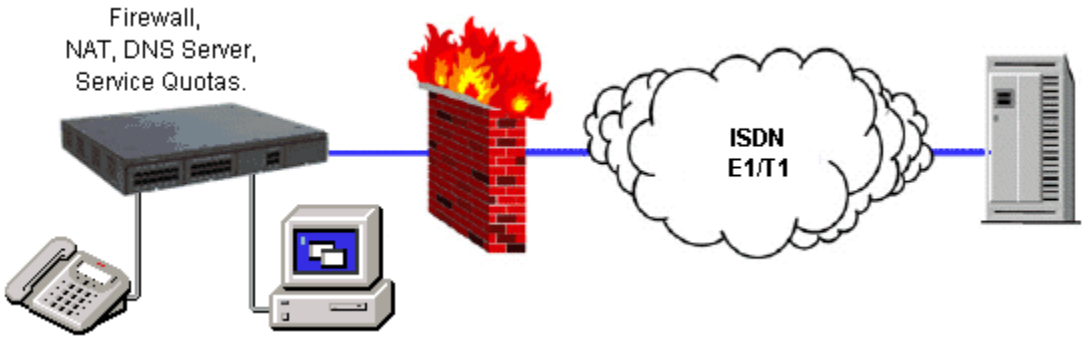
Es ist möglich, mehrere verschiedene Routing-Ziele oder Pfade zu einem beliebigen Zeitpunkt aktiv zu haben, welche die Niederlassung mit anderen Niederlassungen und dem Internet gleichzeitig verbinden.

Internetzugang

Während das Telefon weiterhin das wichtigste Werkzeug zur geschäftlichen Kommunikation darstellt, wird der Internetzugang bei der Business-to-Business-Kommunikation zusehends wichtiger. Die Möglichkeit, Emails zu senden und zu erhalten wird mittlerweile bei der Verständigung mit vielen Zulieferern und Kunden als selbstverständlich angesehen, während der Zugriff auf das Internet für e-Commerce-Anwendungen und Informationen eine absolute Notwendigkeit geworden ist.

IP Office-Systeme stellen geteilten, sicheren Hochgeschwindigkeitszugriff auf das Internet über Exchange-Leitungen (zentrale Niederlassung), digitale gemietete Leitungen oder IP VPN-Dienste bereit.

Sicherheitsbedenken im Internet werden durch die Bereitstellung einer integrierten Firewall berücksichtigt, wodurch keine getrennte Firewall mehr benötigt wird. Die Firewall kann konfiguriert werden, um für verschiedene Situationen verwendet werden zu können und ermöglicht es Kunden zu steuern, wer auf externe Ressourcen Zugriff hat und wann. Die Firewall isoliert ihre privaten Netzwerke vom Internet und stellt so sciher, dass Ihr Netzwerk vor Hackern geschützt bleibt, während konfigurierbare Dienstfreigrenzen mit einem Fernzugriffdienst verbunden werden können um sicherzustellen, dass autorisierte Nutzer Zugriff erlangen. Dienstfreigrenzen legen ein Zeitlimit für ausgehenede Anrufe an einen bestimmten IP-Dienst fest und schränken so die Kosten ein. Jeder Dienst kann mit einer alternativen Ausweichoption konfiguriert werden, zum Beispiel können Sie während der Werkszeiten mit Ihrem Internetanbieter verbunden werden und zu anderen Zeiten von unterschiedlichen Anrufgebühren eines anderen Internetanbieters profitieren. Sie könnten daher einen Dienst zur Verbindung zu Stoßzeiten und einen anderen als Ausweichoption im billigeren Zeitraum einrichten.



Internetzugang

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Remote Access-Funktionen

Für alle Anrufe mit Fernzugriff kann auf die integrierte Firewall, die Dienstquoten und die Zeitbänder in IP Office zugegriffen werden. Die Fernzugriffsicherheit kann durch CHAP (verschlüsselte Kennwörter) verstärkt werden, um die Endbenutzer oder PAP ohne Verschlüsselungsunterstützung zu verifizieren. Mit Zeitbändern können jene Stunden gesteuert werden, zu welchen der Fernzugriffdienst verfügbar ist.

Für die Einwahl kann eine "trusted location" gewählt werden. Es handelt sich dabei um Orte, denen das System Datenzugriff gewährt, z. B. ein Benutzer, der von zuhause anruft oder der Zugriff auf das Voicemail-System ohne Voicemail-Code für einen Benutzer, der Voicemail-Nachrichten von einem Mobiltelefon abruft. Dieser vertrauenswürdige Ort ist auch jener Ort, den der Voicemail Server anruft, um den Benutzer über eine neue Nachricht zu informieren.

Es kann jedoch auch eine "specified location" eingerichtet werden, wobei der Fernzugriff ausschließlich von diesem Ort aus unterbunden wird. Dieser spezifizierte Ort kann auch eine bestimmte Rückrufnummer sein und auf diese Weise sinken die Gefahren durch unautorisierte Fernzugriffe.

In IP Office-Systeme können auch Remote-Access-Rückrufdienste integriert werden, damit der Benutzer immer von einem einzelnen Ort aus entfernt auf das Office zugreifen kann, z. B. von zuhause. Nach der Anmeldung am System trennt das System dann das Gespräch und initiiert einen Rückruf. Zusätzlich zu der erhöhten Sicherheit mittels Rückruf ist dies auch eine hervorragende Methode, um die Fernzugriffgebühren auf der Telefonrechnung der Zentrale zu konsolidieren.

Neben dem Fernzugriff über Telefonadapter unterstützen alle ATM4-Leitungskarten (einschließlich der IP500 V2 Combination Card ATM) die Umschaltung der ersten analogen Amtsleitung auf ein integriertes V.32-Modem für den Fernzugriff.

LAN-to-LAN-Routen

Heutzutage müssen alle Unernehmen Ihre Daten routen, entweder weil Ressourcen, wie E-Mail-Server, Dateiserver oder Internet-Gateways freigegeben werden oder die Daten nahtlos zwischen den Standorten oder Netzwerken an und von Kunden und Lieferanten übertragen werden müssen. Daher bietet jede IP Office-Plattform standardmäßiges IP-Routen an.

Die Einbettung eines Routers in IP Office trägt zur Verringerung der Kosten, der Komplexität und Fehlerpunkte der externen WAN-Multiplexer bei, weil Daten- und Sprachverkehr konvergiert und die Netzressourcen von IP Office freigeben kann. Diese Netzressourcen können ISDN-Wählverbindungen, Punkt-zu-Punkt-Mietleitungen, verwaltete IP-Netze oder Frame Relays sein; IP Office unterstützt alle diese Netzverbindungen.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Datenvernetzungsfunktionen

Integrierter 10/100 Mbit Layer 3 Ethernet Switch

Layer 3-Switching ist besonders in Situationen hilfreich, in denen es von Vorteil ist, ein vertrauenswürdiges und ein unsicheres Netzwerk zu haben, wobei das unsichere und unkontrollierte Netzwerk für den öffentlichen Verkehr verwendet wird.

Über einen IP Office Layer-3-Switch kann eine Firewall zwischen den beiden LAN-Segmenten aufgebaut werden. IP500 V2 unterstützt einen Layer-3-Ethernet-Switch mit zwei Anschlüssen und Firewall dazwischen. Diese beiden Switch-Ports haben jeweils eine eigene IP-Adresse (LAN1 und LAN2), und in den Routing-Tabellen des Systems ist eine Route für den Datenverkehr von einem Port zum anderen konfiguriert.

DHCP Server

IP Office kann Ihr IP-Netzwerk über den integrierten DHCP-Server verwalten. Sie haben die Möglichkeit, IP Office mit einem Pool von IP-Adressen für LAN-Benutzer zu konfigurieren. Wird ein PC hochgefahren, erhält er für die Dauer der Sitzung eine IP-Adresse zugewiesen. Der DHCP-Server stellt dem PC zudem die Adresse des Domain Name Service (DNS)-Servers und des Windows Internet Naming Service (WINS)-Servers zur Verfügung. Für Kunden mit einem separaten DHCP-Server kann IP Office auch so konfiguriert werden, dass die Adresse von diesem DHCP-Server angefordert oder die eigene statische IP-Adresse festgelegt wird. IP500 V2 verfügt über zwei unabhängige DHCP-Server, die beide den Layer 3-Switch-LANs zugewiesen sind.

Mietleitungsunterstützung

IP Office kann mit Mietleitungsdiensten verbunden werden.

IP Office WAN-Dienste werden über E1/T1-PRI- und BRI-Leitungen unterstützt. E1/T1-Leitungen können so konfiguriert werden, dass sie in einem verzögerten Modus für 'Punkt-an-Mehrpunkt'-Anwendungen arbeiten, z. B. kann eine einzelne 2M-Schnittstelle als 3 x 512K und 8 x 64K für elf verschiedene Orte konfiguriert werden. Wenn T1 für die Mietleitung genutzt wird, kann der gleiche Schaltkreis für geschaltete Vermittlungsdienste genutzt werden. Nicht in allen Regionen werden Mietleitungen angeboten; informieren Sie sich.

Wählverbindungsunterstützung

Wenn die Verkehrsmenge die Kosten einer dedizierten Standleitung nicht rechtfertigt, kann die Anlage Datenkonnektivität über ISDN-Verbindungen mithilfe ihrer E1/T1- oder Basisanschluss-Amtsleitungen bereitstellen. Falls die erforderliche Datengeschwindigkeit die Leistung eines Kanals (64 KBit/s bzw. 56 KBit/s) übersteigt, können nach Bedarf weitere Kanäle für den Anruf hinzugefügt werden.

Punkt-zu-Punkt-Protokoll (PPP)

PPP ist ein Branchenstandard-WAN-Protokoll, mit dem die Zusammenarbeit über zahlreiche Router von Fremdanbietern möglich wird. PPP wird über Stand-/Mietleitungen übertragen, wobei die beiden Standorte über einen einzigen Kanal verbunden werden. Zum Beispiel: Ein einzelner Kanal kann ein 64K-Kanal in einer Wählverbindung oder eine 256K-Standleitungen sein usw.

Multi-Link Point-to-Point Protocol (ML-PPP)

IP Office unterstützt Multi-Link-PPP damit zusätzliche Anrufe getätigt werden können, wenn eine größere Bandbreite als für einen einzelnen Kanal benötigt wird. Die maximale Anzahl an verfügbaren Datenkanäle kann auf der Service-by-Service-Basis konfiguriert werden. Wenn die verfügbare Bandbreite das vom Benutzer definierte Limit erreicht, können automatisch zusätzliche Kanäle hinzugefügt werden. Und wenn der Verkehr die Anzahl der belegten Kanäle unterschreitet, können diese automatisch verringert werden. Wenn kein Datenverkehr über einen der benutzten Kanäle läuft, können alle Leitungen gelöscht werden. Die meisten Carrier haben eine Mindestgebühr für Gespräche, daher kann die Leerlaufzeit des Kanals für die Löschung konfiguriert werden. Anhand dieses Mechanismus können die Gesprächskosten effektiv gesteuert werden, wobei sichergestellt ist, dass die Bandbreite dann vorhanden ist, wenn sie benötigt wird.

Frame Relay

Frame Relay ist ein Wide Area-Netzwerkprotokoll basierend auf dem X.25-Protokoll. Individuelle Netzwerkverbindungen werden über einem gemeinsamen Medium durch die Verwendung permanenter virtueller Schaltkreise (PVC) gebündelt. Somit kann eine einzelne gemietete Leitung Verbindungen für

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

verschiedene Standorte bereitstellen. Frame Relay ist in IP Office aktuell als CPE oder 'Router-End'-Protokoll über WAN-Verbindungen implementiert. IP Office unterstützt sowohl PPP und RFC1490-Encapsulation mit der Fragmentierung großer Datenpakete, um hohe Sprachdienstqualität zu gewährleisten.

Dienstquoten

IP Office kann so konfiguriert werden, dass die maximale Anzahl der Minuten, während welcher ein Dienst - z. B. der Internetzugang - einem Benutzer zur Verfügung steht, festgelegt werden kann. Dies ist die Summe aller Anrufe ohne Inaktivität. Wenn die Quote erfüllt worden ist, kann auf den Dienst nicht mehr zugegriffen werden. Die Quote kann automatisch täglich, wöchentlich monatlich oder manuell durch Anwahl eines sicheren Funktionscode am Mobilteil aktualisiert werden.

Zeitprofile

Zeitprofile legen die Betriebszeiten für Dienste fest. Zum Beispiel kann ein Zeitprofil dazu benutzt werden, Internetzugriff für Mitarbeiter nur zur Mittagspause zu ermöglichen. Die Verwendung von Zeitprofilen macht es auch möglich, einen alternativen Dienst außerhalb der Geschäftszeiten des Hauptdienstes zu definieren. Dies kann dazu verwendet werden, den Vorteil alternativer Gebühren außerhalb von Stoßzeiten zu nutzen. Umstieg auf diesen Ausweichdienst kann auch manuell kontrolliert werden, indem ein sicherer Funktionscode von einem Handapparat aus einzugeben. Dies ist besonders in Fällen nützlich, wenn man schnell einen Dienst nach ISP-Ausfall wieder aufsetzen will. Diese Funktion gilt auch für Wochentage oder spezifische Kalenderdaten.

Passwort-Authentifizierungsprotokoll (PAP)

PAP ist eine Methode für die Authentifizierung der Gegenstelle mit nicht verschlüsselten Kennwörtern.

Challenge Handshake Authentifizierungsprotokoll (CHAP)

Das Challenge Handshake Authentication Protocol ermöglicht die Authentifizierung einer eingehenden Datenverbindung mithilfe von verschlüsselten Kennwörtern. Darüber hinaus bietet das System die Option, die Authentifizierung des Anrufers während der Datenverbindung in regelmäßigen Abständen erneut zu bestätigen.

Kopfzeilenkompression

Die IP-Headerkomprimierung (IP Header Compression, IPHC) reduziert die Headergröße des Datenpakets, um die Bandbreite von Wide Area Networks effizienter zu nutzen; die Übertragungslatenz wird jedoch erhöht.

Datenkomprimierung

IP Office unterstützt Microsoft Point to Point Compression sowie Stac Lemple Ziv, um für einen höheren Durchsatz bei langsamen WAN-Verbindungen zu sorgen.

Bandwidth Allocation Control Protocol (BACP)

Das Bandwidth Allocation Control Protocol ermöglicht die Anforderung weiterer Verbindungen, um den Durchsatz einer Datenverbindung zu verbessern.

Rückruf

Es werden drei Rückruftypen unterstützt:

- LCP (Link Control Protocol)
  Nach der Authentifizierung wird die eingehende Verbindung getrennt und eine ausgehende Verbindung zu einer vordefinierten Nummer aufgebaut, um die Verknüpfung wiederherzustellen.
- Rückruf-CP (Microsoft Callback Control Protocol)
  Nach der Authentifizierung beider Seiten wird die eingehende Verbindung getrennt und eine ausgehende Verbindung zu einer vordefinierten Nummer aufgebaut, um die Verknüpfung wiederherzustellen.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

- Erweitertes CBCP (Extended Callback Control Protocol)
  Wie Rückruf-CP, jedoch verlangt die Microsoft-Anwendung auf der Gegenseite zusätzlich die Eingabe einer Telefonnummer. Zu dieser Nummer wird dann eine ausgehende Verbindung aufgebaut, um die Verknüpfung wiederherzustellen.

Domänen-Namendienstes (DNS) Proxy

DNS-Server wandeln Namen, wie beispielsweise www.avaya.com, in die erforderliche IP-Adresse um, die für den Aufbau einer Verbindung benötigt wird. IP Office stellt diesen Dienst für PCs im Netzwerk über Proxyserver bereit.

Netzadressenübersetzung (NAT)

Die Netzadressenübersetzung ist ein Mechanismus, mit dem Sie verschiedene IP-Adressen im privaten Netzwerk hinter einem Router mit öffentlicher IP-Adresse nutzen können. Bei der Internetverbindung fordern die ISP im Allgemeinen die Verwendung einer zugeordneten IP-Adresse. Die NAT vereinfacht diese Anforderung, da der Kunden das Netznummerierungsschema nicht ändern muss. Zusätzlich vergrößert sich die Sicherheit der internen Benutzer, da deren Adresse vor der Öffentlichkeit verborgen bleibt.

Im Allgemeinen ordnet ein Unternehmen die internen Netzadressen einer globalen, externen IP-Adresse zu und hebt die Zuordnung der globalen IP-Adresse bei eingehenden Paketen für die internen IP-Adressen auf. Auf diese Weise ist die Sicherheit gewährleistest, weil jede aus- und eingehende Anfrage den Übersetzungsprozess durchlaufen muss. Zudem kann die Anfrage qualifiziert, authentifiziert oder mit einer frühren Anfrage abgeglichen werden. Zudem konserviert NAT die Anzahl der globalen IP-Adressen, die ein Unternehmen benötigt.

Proxy Address Resolution Protocol (ARP)

Durch die Unterstützung des Proxy-Adressauflösungsprotokolls kann IP Office für die IP-Adresse eines angeschlossenen Geräts antworten, wenn es eine ARP-Anfrage erhält.

Autom. Verbindung

Wenn ein Dienst frei ist, also niemand das Internet benutzt, kann sich IP Office über Automatisch verbinden zeitweise mit einem Dienst verbinden. Dies ist ideal zum Abrufen von E-Mail von einem Internetdienstanbieter. Ein 'Zeitprofil Automatisch verbinden' steuert die Zeitdauer, während der automatische Anrufe getätigt werden, beispielsweise nicht an Wochenende oder mitten in der Nacht.

Firewall

Die integrierte IP Office-Firewall stellt Packet-Filtering der häufigsten IP-Protokolle einschließlich File Transfer Protocol (FTP) und Internet-Browsing (HTTP) bereit. Jedes die Firewall durchlaufende Protokoll kann eingeschränkt / zugelassen werden, auf vier verschiedene Arten und Weisen:

- Drop
  Keine Sitzungen über dieses Protokoll werden durch die Firewall durchgelassen
- In
  Eine eingehende Sitzung kann "ein Loch in die Firewall schlagen", um Verkehr in beiden Richtungen zu gestatten
- Out
  Eine ausgehende Sitzung kann "ein Loch in die Wand schlagen", um Verkehr in beiden Richtungen zu gestatten
- Beide
  Eine eingehende oder ausgehende Sitzung kann "ein Loch in die Firewall schlagen", um Verkehr in beiden Richtungen zu gestatten.

In Fällen, in denen ein Protokoll nicht standardmäßig unterstützt wird, kann die Firewall benutzerdefiniert werden, um Pakete auf Basis ihres Inhalts zu steuern.

IP Office gestattet die Konfiguration so vielier Firewalls wie nötig über IP Office Manager. Dies ermöglicht die Anwendung verschiedener Sicherheitsbestimmungen für einzelne Einwahlnutzer und Datendienste.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Light-Weight Directory Access Protocol (LDAP)

IP Office unterstützt die Synchronisierung des LDAP-Verzeichnisses. Auf diese Weise kann das Telefonnummernverzeichnis (Namen und Telefonnummern) in IP Office mit den Daten des LDAP-Servers (auf 5.000 Einträge) begrenzt, synchronisiert werden. Obwohl diese Funktion für die Zusammenarbeit mit Windows 2000 Server Active Directory konzipiert ist, lässt sie sich so konfigurieren, dass sie mit jedem Server zusammenarbeitet, der LDAP Version 2 oder höher unterstützt.

Remote Access Server (RAS)

Mit der RAS-Funktion in IP Office können externe Benutzer sich über Modems, Telefonadapter und Router in das LAN einwählen. Viele der zuvor beschriebenen Funktionen und Dienste können den Einwahlbenutzern zugeordnet werden, um einen leistungsstarken Remote Access Server aufzubauen. Einwahlbenutzer können über PAP oder CHAP authentifiziert werden. Nach der Authentifizierung kann der DHCP-Server während der bestehenden LAN-Verbindung automatisch eine IP-Adresse zuweisen. Mittels individueller Zeitprofile und Firewalls können der Zugriff und die Zugriffzeiten der Benutzer eingeschränkt werden. Für die erweiterte Sicherheit und eine benutzerfreundlichere Abrechnung, kann IP Office einen Benutzer automatisch zurückrufen. Diese Kosten dafür werden auf der Telefonrechnung des Unternehmens verbucht und es müssen keine individuellen Spesen abgerechnet werden.

Routing Information Protocol (RIP)

RIP ist ein Protokoll auf Basis des Distanzvektoralgorithmus, das innerhalb eines autonomen Systems über Router die kürzeste Route zum Zielnetzwerk sucht. Dabei wird die Anzahl der Zwischen-Router bemessen, die überquert werden müssen, um das Zielnetzwerk zu erreichen. Wenn mehr als eine Route zum Zielnetzwerk vorhanden ist, wird die kürzeste Route gewählt. Wenn ein Fehler auf der kürzesten Route auftreten sollte, wird diese als unendlich gekennzeichnet und eine beliebige andere Route wird zur neuen kürzesten Route. Diese Verhalten kann die Ausfallsicherheit eines Datennetzwerks erhöhen. Wenn der Kunde ein Datennetzwerk mit den Routern Dritter hat, kann IP Office mit den eigenen Routing- und Einwahlfunktionen als Backup-Netzwerk genutzt werden. RIP-fähige Router tauschen ihr Wissen im Netzwerk durch das Abhören der Routentabellenänderungen aus. IP Office unterstützt RIP-I- und RIP-II-Standards.

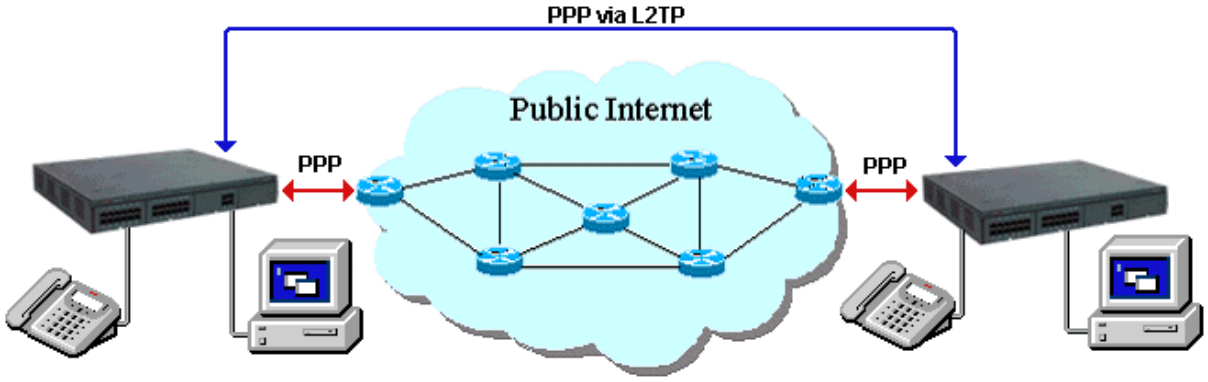
VPN: IPSec Tunneling :

IPSec-Tunnel ermöglichen es einem Unternehmen, Daten zwischen Standorten über ungesicherte IP-Netzwerke, wie dem öffentlichen Internet, zu schicken. Die Daten werden mittels 3DES-Verschlüsselung gesichert und sind dadurch für Dritte , die möglicherweise den Verkehr 'abhören' unleserlich. Tunneling kann dazu verwendet werden, Büros miteinander zu verbinden oder Mitarbeitern Zugriff auf das Büro über das Internet zu geben. Alle IP Office-Systeme unterstützen verschlüsselten Verkehr zu mehreren Standorten bis insgesamt 256K. Die Zusammenarbeit wird zunächst nur zwischen IP Office-Anlagen unterstützt, die entweder direkt mit einem WAN-Port oder über das LAN mit dem Router eines Drittanbieters verbunden sind. IPSec ist optional und wird in IP Office durch einen Lizenzschlüssel aktiviert.

Hinweis: Fragen Sie bei Avaya nach unterstützten Szenarien und Geräten von Drittherstellern.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

VPN: Layer 2 Tunneling-Protokoll.



PPP-Authentifizierung über PAP oder CHAP findet normalerweise zwischen zwei direkt verbundenen Routern statt. Wenn die Verbindung zu den Standorten über ein öffentliche IP-Netz hergestellt wird, findet die Authentifizierung zwischen den Routern von Kunden und Service Provider an, mit denen es verbunden ist. Gelegentlich ist die Authentifizierung zwischen den eigenen Routern des Kunden wünschenswert. Dann werden die Zwischen-Router des Dienstanbieter-Netzwerks übersprungen. Das Layer 2 Tunneling-Protokoll vereinfacht diese zweifache Authentifizierung – zum Ersten mit dem Router des Service Providers und dann mit dem Router des Kunden im gleichen Netz.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Kapital 10. Anwendungen zur Anrufprotokollierung

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

10. Anwendungen zur Anrufprotokollierung

Avaya bietet bei IP Office Version 8.0 die folgende Call Control Anwendung:

- Avaya one-X™ Portal for IP Office 308
  Avaya one-X™ Portal for IP Office ist eine serverbasierte Anwendung, auf die der Nutzer mit seinem Webbrowser zugreift. Sie kann nur als Teil der Office Worker-, Power User- oder Teleworker-Benutzerlizenzen gekauft werden.

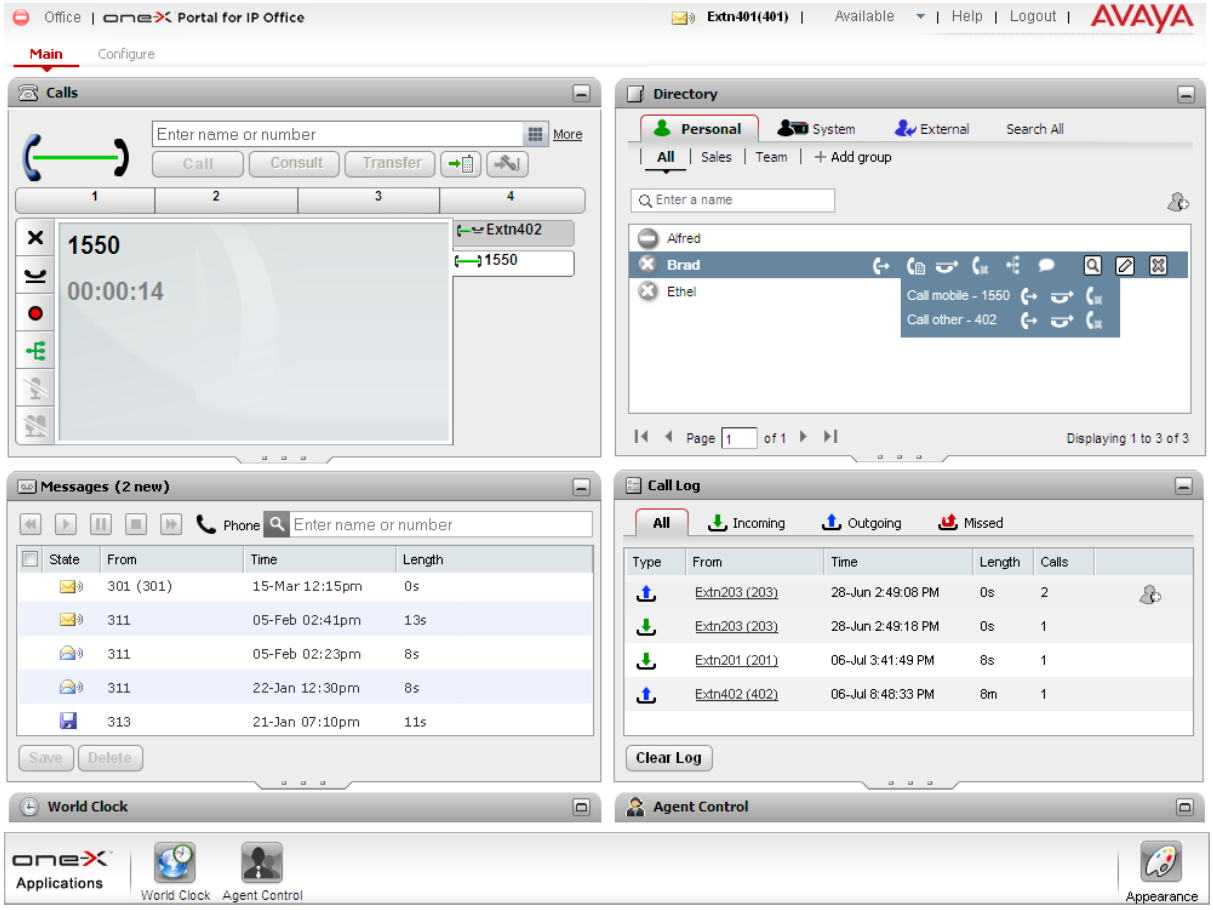
one-X Portal for IP Office

Mit der Anwendung Avaya one-X™ Portal for IP Office können Benutzer das Telefon über einen vernetzten PC steuern.

Avaya one-X™ Portal for IP Office kann mit jeder IP Office-Erweiterung, mit analogen, digitalen oder IP-Telefonen, verdrahtet oder drahtlos benutzt werden, und wird mit den Lizenzen für IP Office Office Worker, Power User oder Teleworker angeboten.

Avaya one-X™ Portal for IP Office ist eine serverbasierte Anwendung auf die über einen Webbrowser zugegriffen wird.

Über separate Minianwendungen bietet Avaya one-X™ Portal for IP Office den schnellen Zugriff auf Telefonfunktionen, Anrufdaten, die Anruf- und Konferenzkontrolle, Anwesenheitsanzeige und Instant Messaging, das Verzeichnis und die Voicemail Pro-Mailbox.

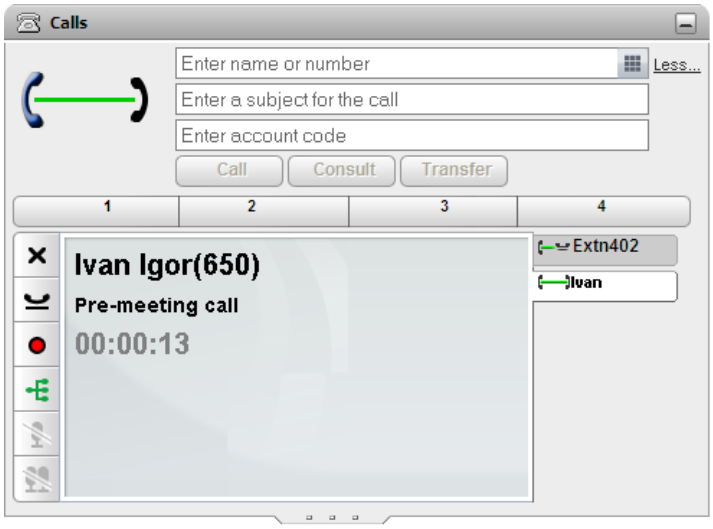


© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Anzeigen der Anrufer-ID/des Anrufernamens

Die Anrufer-ID wird standardmäßig angezeigt (wenn zur Verfügung gestellt), damit der Benutzer schon vor Annahme des Anrufs weiß, wer sein Gesprächspartner ist. Telefonnummer und Name des Anrufers werden im Bereich "Anrufstatus" angezeigt, sofern IP Office über diese Informationen verfügt.

Wenn ein zweiter Anruf eingeht, werden diese Informationen ebenfalls angezeigt, sodass der Benutzer einfach zwischen Anrufen wechseln kann.



Steuerelemente für Desktop-PC-Telefonie

Avaya one-X™ Portal for IP Office verfügt über Telefonieschaltflächen in einer Symbolleiste zur Aktivierung von Standardtelefoniefunktionen wie Antwort, Abbruch, Halten, Zurückholen, Aufzeichnen, Stummschalten, Beraten und Vermitteln, sodass sich die Benutzer nicht die für IP Office spezifischen Funktionscodes merken müssen. Diese Funktionen sind kontextabhängig und erscheinen in Abhängigkeit vom Anrufstatus. Tastaturkurzbefehle sind für die Funktionen Antwort, Halten, Abbruch und Anrufen verfügbar und können vom Benutzer konfiguriert werden. Avaya one-X™ Portal for IP Office-Benutzer können auch eine Option zur Eingabe von Tonwahlsequenzen (DTMF-Ziffern) während eines aktiven Anrufs auswählen.

Aktive Anrufe können durch Klicken auf einen Parkbereich bei Anzeige des aktiven Anrufs einfach geparkt werden. Vier Anrufparkbereiche, die von Benutzern und Vermittlern oder von einer Abteilung im gleichen IP Office-System gemeinsam verwendet werden können, bieten eine weitere Erleichterung des Anrufbearbeitungsprozesses in Avaya one-X™ Portal for IP Office. Solche geparkten Anrufe können entweder über Avaya one-X™ Portal for IP Office, Phone Manager, SoftConsole oder ein Desktop-Telefon zurückgeholt werden. Die Parkbereichsnamen für Anrufe können vom Benutzer konfiguriert werden.

Steuerelemente für Konferenzen

Mit Avaya one-X™ Portal for IP Office haben Sie die Möglichkeit, gehaltene Anrufe und Teilnehmer im Telefonbuch zu einem Konferenzgespräch oder einem Konferenz-Rendezvous zusammenzuschalten. Für Konferenz-Rendezvous haben Sie zudem die Möglichkeit, die Konferenz-ID des Benutzers zu konfigurieren.

Sobald die Konferenz eingerichtet wurde, stehen dem Initiator folgende Funktionen zur Verfügung:

- Stummschalten eines Teilnehmers oder sich selbst bzw. Aufheben der Stummschaltung
- Stummschalten aller Teilnehmer bzw. Aufheben der Stummschaltung für alle Teilnehmer
- Trennen eines Teilnehmers von der Konferenz
- Halten der Konferenz, während andere Teilnehmer mit ihren Gesprächen fortfahren
- Aufzeichnen der Konferenz
- Entlassen aller Konferenzteilnehmer
- Sperren/Entsperren einer Konferenz (nur Konferenz-Rendezvous)
- Erkennung des lautesten Sprechers in aktiver Konferenz (nur Konferenz-Rendezvous)

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

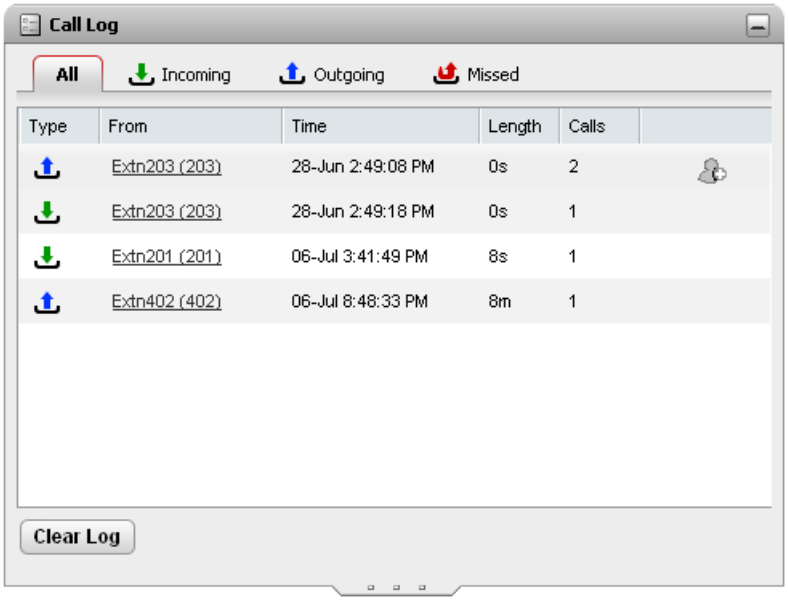
Anrufverlauf

Das Anrufprotokoll zeigt Details von getätigten, entgegen genommenen und entgangenen Anrufen an und enthält die letzten 30 Anrufe. Benutzer können das Anrufprotokoll zum Tätigen eines Anrufs oder Hinzufügen des Anrufers zu ihrem persönlichen Telefonbuch verwenden.

Das Anrufprotokoll zeigt den aktuellen Anrufverlauf unabhängig davon, ob der Benutzer zu dem Zeitpunkt an- oder abgemeldet war. Das Anrufprotokoll ist zentralisiert und auch auf dem Desktop-Telefon verfügbar.

Anrufe sind unter 4 Registerkarten geordnet:

- Alle: alle Anrufe.
- Eingehend
- Ausgehend
- Entgangene



Jede Registerkarte kann anhand von Name, Nummer, Anrufzeit, Anrufdauer, Anzahl von Anrufen und Anruftyp geordnet werden. Die Reihenfolge ist wahlweise auf- oder absteigend.

Zum Tätigen eines Anrufs aus dem Anrufprotokoll klickt der Benutzer lediglich auf die gewünschte Nummer.

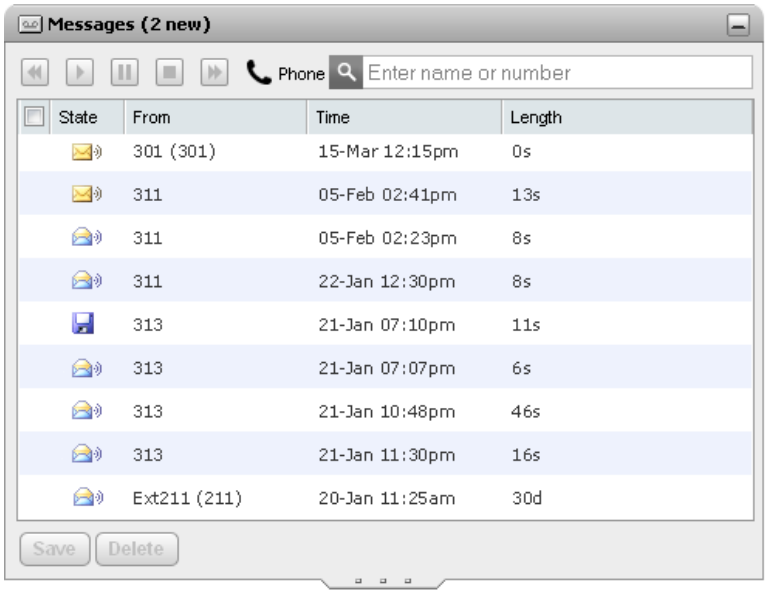
© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

VoiceMail-Zugang

Avaya one-X™ Portal for IP Office zeigt neue, gespeicherte und alte Voicemails und bietet den Zugriff auf die Mailbox des Benutzers, wo dieser die Nachrichten abspielen, zurückspulen, vorwärts spulen, speichern und löschen kann.

Die Voicemails können nach Status (neu, gespeichert, gelesen, privat, dringend), Anrufer, angerufene Partei, Uhrzeit und Länge geordnet werden. Die Reihenfolge ist wahlweise auf- oder absteigend.

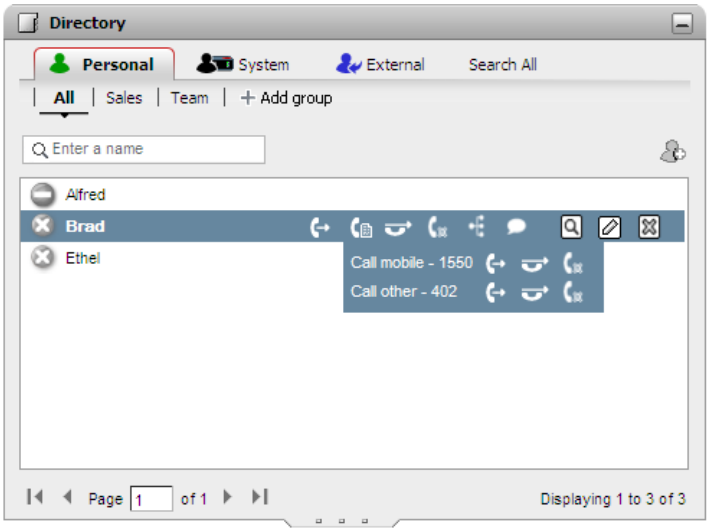
Über das Nachrichten-Gadget kann der Benutzer einen Anrufer, der eine Nachricht hinterlassen hat, einfach zurückrufen.



© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Telefonbücher

Avaya one-X™ Portal for IP Office kann mehrere Telefonbücher mit Namen und zugehörigen Telefonnummern anzeigen.



- Persönliches Telefonbuch
  Das ist das persönliche Telefonbuch des Benutzers mit Namen und Telefonnummern. Der Benutzer kann mehrere Nummern (z. B. Büro, Privat, Handy usw.) mit einem Namen assoziieren und wählen, welche Nummer zum Tätigen eines Anrufs zu verwenden ist. Er kann außerdem die Telefonbucheinträge bearbeiten und ändern. Das persönliche Telefonbuch hat maximal 100 Einträge. Das persönliche Telefonbuch entspricht den Telefonen der Serien 1400, 1600 und 9600 (sowie in bestimmten EMEA-Ländern den T3-Telefonen).
  - Der Avaya one-X™ Portal for IP Office-Benutzer kann für Kontakte im persönlichen Telefonbuch bis zu vier zusätzliche Registerkarten anlegen.
- Systemtelefonbuch
  Das ist das Telefonbuch mit Namen und Nummern aus dem IP Office-Telefonsystem sowie allen Benutzern und Gruppen aus dem Telefonsystem. Diese Einträge können nicht geändert werden, doch kann der Benutzer einen Systemtelefonbucheintrag in sein persönliches Telefonbuch kopieren und dort modifizieren.
- Externes Telefonbuch
  Der Systemadministrator kann Avaya one-X™ Portal for IP Office auf den Zugriff zu einem einzigen externen Telefonbuch konfigurieren (Active Directory / LDAP).

Das Telefonbuch kann einfach durchsucht werden: Im persönlichen Telefonbuch und Systemtelefonbuch durch Eingabe eines Namens oder einer Telefonnummer im Feld am unteren Rand der Registerkarte, und nur die übereinstimmenden Einträge bleiben angezeigt.

Im externen Telefonbuch müssen Sie einen Namen oder eine Telefonnummer zur Durchführung einer Suche eingeben.

Zum Tätigen eines Anrufs direkt aus der Telefonbuch-Minianwendung klickt der Benutzer lediglich auf die mit dem Eintrag verknüpfte Nummer. Falls mehrere Nummern für diesen Eintrag vorhanden sind, kann der Benutzer die gewünschte Nummer wählen.

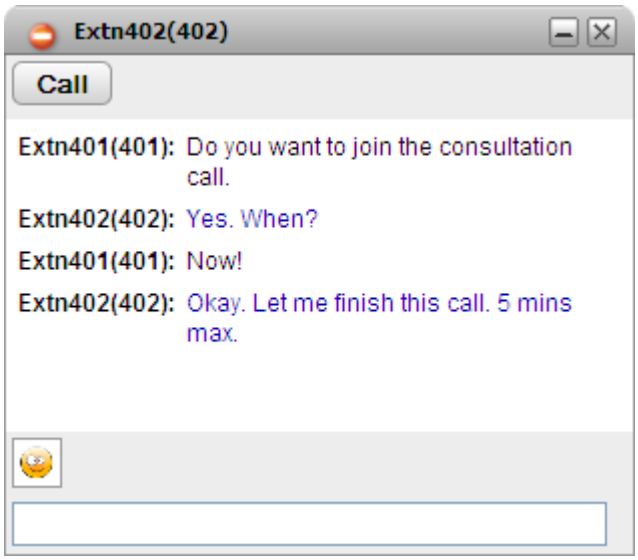
Anwesenheitsstatus und Instant Messaging

Der Dienst für Anwesenheitsstatus-Meldungen und Instant Messaging in Avaya one-X™ Portal for IP Office for IP Office wird für die unternehmensinterne Kommunikation und die Kommunikation mit externen Kontakten benötigt. Er zeigt den Anwesenheitsstatus von Personen an, die in der Minianwendung „Telefonbuch“ verzeichnet sind.

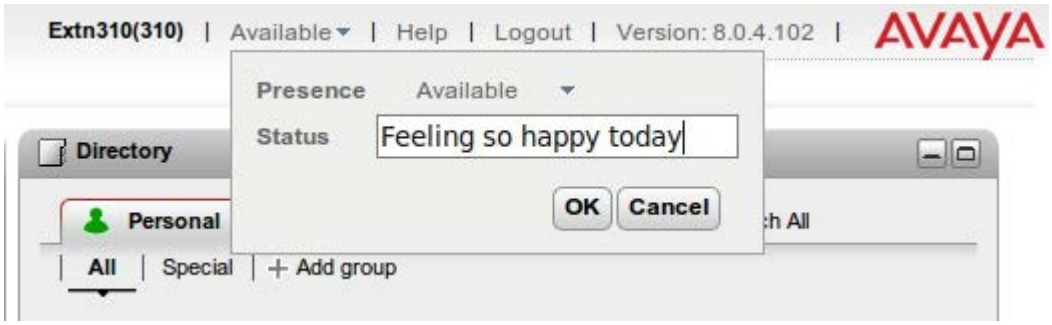
Die Minianwendung „Telefonbuch“ zeigt Anwesenheitsmeldungen aus den Bereichen Telefonieanwesenheit (Telefonaktivitäten, z. B. verfügbar/besetzt/Telefon klingelt), Benutzeranwesenheit (verfügbar/nicht stören/ offline) und Microsoft Exchange-Kalender (in Besprechung/nicht am Arbeitsplatz). Die Minianwendung unterstützt außerdem die Presence Federation über XMPP, also die Anzeige von Informationen, die von Kontakten veröffentlicht wurden, die andere Anwesenheitsnetzwerke (z. B. Google Talk) nutzen. Per Presence Federation kann ein Benutzer einen Kontakt aus einem anderen System hinzufügen. Dazu muss er bei der Einrichtung des neuen Kontakts die XMPP-ID angeben.

Der Instant Messaging-Dienst ermöglicht Benutzern, in Avaya one-X™ Portal for IP Office per Sofortnachrichten mit internen und externen Benutzern zu kommunizieren.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.


Extn402(402)
Call
Extn401(401): Do you want to join the consultation call.
Extn402(402): Yes. When?
Extn401(401): Now!
Extn402(402): Okay. Let me finish this call. 5 mins max.

Der Benutzer kann auch eine eigene Anwesenheitsstatusmeldung erstellen, die den Teilnehmern veröffentlicht wird (siehe Abbildung unten).


Extn310(310) | Available | Help | Logout | Version: 8.0.4.102 | AVAYA
Presence Available
Status Feeling so happy today
OK Cancel
Directory
Personal
All | Special | + Add group

Dabei gibt es folgende Möglichkeiten:

Status	Symbol	Beschreibung
Verfügbar	verfügbar	Dieser Status gibt an, dass Sie verfügbar sind und Anrufe entgegennehmen.
Besetzt		Dieser Status gibt an, dass Sie gerade einen Anruf bearbeiten.
Nicht stören		Sie haben Ihren Status im Telefonsystem auf Nicht stören gesetzt. Falls möglich werden Anrufe zur VoiceMail umgeleitet. Andernfalls erhalten die Anrufer einen Besetztton. Bei Anrufen von bestimmten Nummern, die Sie auf Ihre Nicht-stören-Ausnahmelistegesetzt haben, wird hier eine Ausnahme gemacht.
Abgemeldet		Dieser Status gibt an, dass Sie im Telefonsystem nicht auf der Nebenstelle angemeldet sind. Falls möglich werden Anrufe zur VoiceMail umgeleitet. Andernfalls erhalten die Anrufer einen Besetztton. Sie können keine Anrufe tätigen. Sie können Avaya one-X™ Portal for IP Office jedoch nach wie vor verwenden, um Ihre Konfigurationseinstellungen zu ändern.
Rufton		Dieser Status gibt an, dass das Telefon klingelt und Sie einen eingehenden Anruf erhalten.
Unbekannt	unbekannt	Dieser Status gibt an, dass Ihr Anwesenheitsstatus im Telefonsystem unbekannt ist. Die Anwesenheit kann nicht bestimmt werden, da die Telefonnummer keine IP Office-Nebenstelle ist.

Anwesenheit in Avaya one-X™ Portal for IP Office gestattet dem Benutzer das Erstellen von Gruppen von Anrufumleitungseinstellungen. Mithilfe der Konfigurationsregisterkarte kann der Benutzer unterschiedliche Anwesenheitseinträge erstellen und jedem Eintrag unterschiedliche Regeln zuweisen, wie beispielsweise Weiterleitung an eine andere Nummer oder "Nicht stören". Bei "Nicht stören" kann der Benutzer eine Liste von Nummern ("Nicht stören"-Ausnahmen) erstellen, von denen der Benutzer Anrufe entgegennehmen möchte.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

MyBuddy

In Avaya one-X™ Portal for IP Office erhält jeder Benutzer von der Minianwendung „Telefonbuch“ ein „MyBuddy“-Symbol. „MyBuddy“ ist ein virtueller Helfer, der auf Befehle reagiert, die vom Benutzer im Chat-Fenster eingegeben werden. „MyBuddy“ ist immer online/verfügbar. Er hat ein Avaya-Avatar und meldet, dass durch Eingabe von „Hilfe“ eine Befehlsliste aufgerufen werden kann. Der Benutzer kann Anrufmanagement-Befehle eingeben, um beispielsweise einen Anruf zu tätigen, eine Person zu finden oder um entgangene Anrufe anzeigen zu lassen.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Weltzeituhr-Gadget

Das Weltzeituhr-Gatdget zeit die aktuelle Uhrzeit in zuvor ausgewählten Zeitzonen.

Agentenkontroll-Gadget

Wenn der Benutzer auch ein Customer Call Reporter-Agent ist, wird diese Minianwendung angezeigt. Benutzer können sie für die Anzeige ihres derzeitigen Agentenstatus verwenden und diesen Status ändern.

- In der Minianwendung Agentensteuerung können Agenten ihren Status wie folgt einstellen:
- Verfügbar
- Anruf-Nachbearbeitung
- Besetzt / Nicht verfügbar

Mit ihr kann auch der Mitgliedstatus in den verschiedenen Customer Call Reporter-Warteschlangen, zu denen der Benutzer gehört, geändert werden.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Layout-Personalisierung

Sie können das Layout der Minianwendungen von Avaya one-X™ Portal for IP Office auf mehrere Arten anpassen. Alle Änderungen werden von Avaya one-X™ Portal for IP Office in den Benutzereinstellungen gespeichert, damit die gespeicherte Version bei jeder Anmeldung des Benutzers zur Verfügung steht.

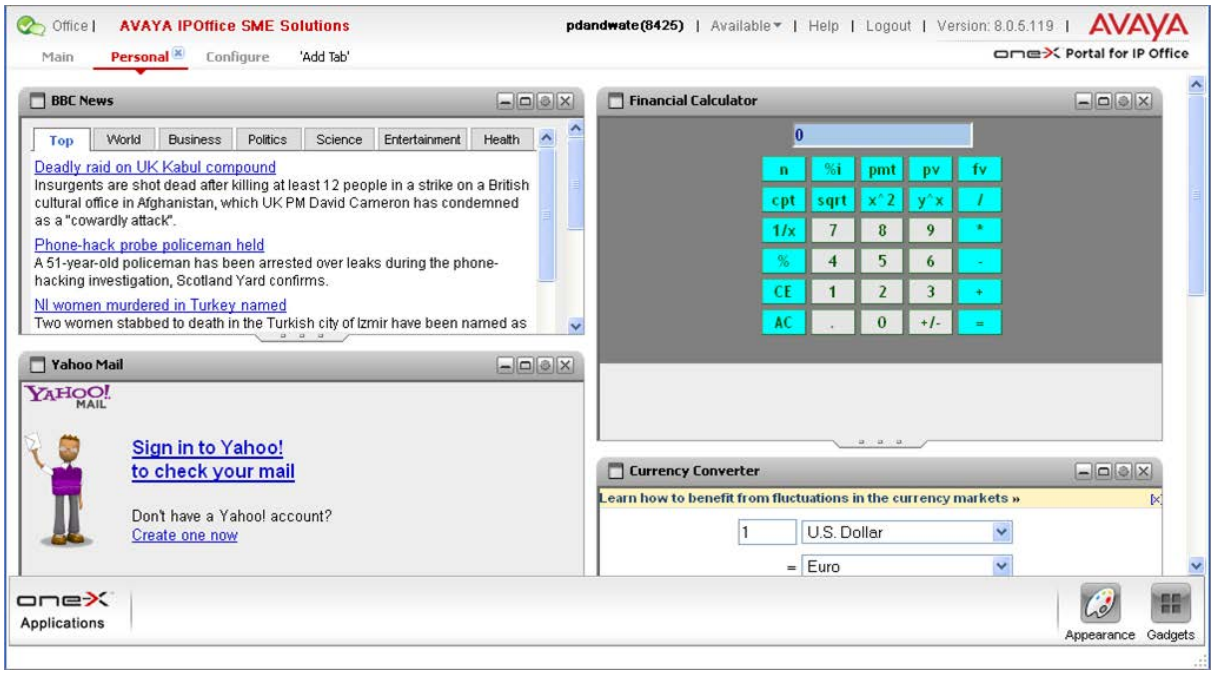
Ändern Sie das Avaya one-X™ Portal for IP Office-Layout:

- Skin-Auswahl – Es stehen zwei Skins zur Auswahl.
- Ändern der Spaltenbreite – Der Bildschirm ist in zwei Spalten mit variabler Breite unterteilt.
- Minianwendung anzeigen/ausblenden – Nicht benutzte Minianwendungen können verkleinert werden, der zusätzliche Platz kann für die anderen Minianwendungen verwendet werden.
- Minianwendung-Größe ändern – Durch Ziehen des Zoom-Symbols unten an der Minianwendung kann dessen Größe verändert werden. Minianwendungen könne auch so weit vergrößert werden, dass die gesamte one-X Portal-Fläche bedeckt ist.
- Minianwendung verschieben – Durch Ziehen der Minianwendung selbst.
- Standard-Layout – Zurück zur Werkseinstellung.

Erweiterbarkeit auf Minianwendungen von Drittanbietern

Avaya one-X™ Portal for IP Office for IP Office ist erweiterbar. Das bedeutet, dem Avaya one-X™ Portal for IP Office können Minianwendungen von Drittanbietern hinzufügt werden. Benutzer können ihre Produktivität verbessern, indem sie ihren Unified Communication-Arbeitsplatz mit dem persönlichen Arbeitsplatz verbinden. Bei einer externen Minianwendung handelt es sich um vorgefertigten Code. Dieser wird auf einem externen Server gehostet und verleiht in Interaktion mit einer Drittanbieter-Website einer Website zusätzliche Funktionen. Web-Minianwendungen von Minianwendung-Anbietern wie Google, Zoho usw. sind bereits im Avaya one-X™ Portal for IP Office-Client integriert. Die standardmäßig integrierten Minianwendungen werden vom Benutzer in verschiedenen Bereichen eingesetzt, z. B. Kommunikation, Finanzen, Technologie und Produktivität (z. B. als Rechner, Sprachübersetzung, Währungsrechner usw.). Die Drittanbieter-Minianwendungen werden einfach einer neuen Registerkarte in Avaya one-X™ Portal for IP Office hinzugefügt.

Zusätzlich zu den Drittanbieter-Minianwendungen, die standardmäßig mit Avaya one-X™ Portal for IP Office installiert werden, kann der Administrator dem Avaya one-X™ Portal for IP Office-System weitere Minianwendungen hinzufügen (konfigurieren), die dann dem one-X Portal-Benutzer zur Verfügung stehen. Der Administrator kann manuell auch externe Minianwendungen bereitstellen. Dazu muss er die Minianwendung-Parameter angeben, die zum Hinzufügen einer Minianwendung erforderlich sind. Durch Export und Import von Minianwendungen verkürzt sich die Installationszeit.



© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Profile

Mit der Einstellung und dem Aufbau von Profilen kann der Benutzer einfach steuern, wohin die Anrufe geleitet und wie sie behandelt werden.

Es gibt drei Standardprofile: Office, Mobile und Home. Diese können zwar bearbeitet, jedoch nicht gelöscht werden. Der Benutzer kann bis zu fünf zusätzliche Profile erstellen. Es kann ein spezielles Profil - Detected - erscheinen und dieses wird dann angezeigt, wenn keines der Profile mit den aktuellen Telefoneinstellungen übereinstimmt.

Durch die Auswahl eines gespeicherten Profils als aktuelles Profil übernimmt der Benutzer diese Einstellungen in das Telefonsystem.

Bei der Erstellung oder Bearbeitung eines Profils müssen vier Einstellungen ausgewählt werden:

- Mobilität - Zur Auswahl stehen:
  - Das Standardtischtelefon oder
  - eine Weiterleitungsnummer für die Anrufe oder
  - mobile Twinning mit der Twinning-Nummer oder
  - Telecommuter mit der Nummer am Standort des Benutzers.
- Voicemail - Der Benutzer kann die folgenden Optionen aktivieren/deaktivieren:
  - Voicemail bei nicht beantworteten Anrufen
  - Voicemail-Rückruf
  - Voicemail Ausgehender Anruf
  - Voicemail für das Abhören am PC oder am Telefon.
  - Aktive Grußansage–Der Benutzer kann ausgewählten, welche aufgezeichnete Grußansage aktiviert werden soll.
- Rufannahme – ein/aus

Call Assistant

Der one-X Call Assistant ist eine Anwendung, die auch dann verschiedene Funktionen ausführt, wenn Sie sich mit dem Browser nicht bei Avaya one-X™ Portal for IP Office angemeldet haben. Wenn Sie Anrufe tätigen und empfangen, zeigt der one-X Call Assistant Nachrichten auf Ihrem Windows Desktop an, selbst wenn Sie Avaya one-X™ Portal for IP Office nicht gestartet haben.

Der Call Assistant ist eine optionale Desktop-Anwendung, die folgende Funktionen ermöglicht:

- Bildschirm-Popup bei ankommendem Anruf
  Auf dem Bildschirm werden der Name (sofern im persönlichen Telefonbuch oder im Telefonbuch des Systems vorhanden) sowie die Nummer des Anrufers angezeigt, und der Benutzer kann den Anruf durch Klicken auf die entsprechende Taste annehmen oder beenden.

- Einblenden von Outlook-Kontaktdaten
  Zudem können Kontakteinträge in Outlook 2003/2007 für den Anrufer oder den Angerufenen automatisch eingeblendet werden.

- Hotkey
  Sie können über den one-X Call Assistant Anrufe tätigen, indem Sie eine in einer Windows-Anwendung ausgewählte Nummer wählen. Dazu müssen Sie einfach die Nummer in der Windows-Anwendung auswählen oder markieren und dann die Hotkey-Kombination für den one-X Call Assistant drücken.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Zusammenfassung der Funktionen

Funktion	Phone Manager Lite	Phone Manager Pro	Avaya one-X™ Portal for IP Office
Webbrowser basiert	-	-	Ja
OS unabhängig (Windows-, Linux-, Mac-Unterstützung)	-	-	Ja
Click-to-Dial	-	-	Künftig
Citrix-/Terminalserver-Support	-	-	Künftig
Bearbeitung ein-/ausgehender Anrufe	Ja	Ja	Ja
Anrufkontrolle	Ja	Ja	Ja
Konfiguration von Telefoneinstellungen	Ja	Ja	Ja
Konfiguration Tastaturkürzel	Ja	Ja	Ja
CLI (ANI)/Namensanzeige	Ja	Ja	Ja
Schnellwahl/Belegt-Meldeleuchten-Feld-Management	Ja - 15. Symbole max.	Ja - 100. Symbole max. pro Reg.-Karte	Ja - aus dem persönlichen & Systemverzeichnis
Schnellwahl-Tabs (Gruppierung von Belegt-Meldeleuchten-Feld-Symbolen)	Ja - 1 Registerkarte	Ja - 10. Registerkarten max.	Ja – 5 Persönliche Verzeichnis-Registerkarten max.
Anrufvermittlung durch Ziehen/Ablegen auf ein Schnellwahlsymbol	–	Ja	-
Ansicht Anwesenheit interner Benutzer	Ja (Telefonie + LCS[1])	Ja (Telefonie + LCS[1])	Ja (Telefonie + Benutzerstatus) + Benutzerdefinierter Anwesenheitsstatus + Anwesenheit aus Kalenderauslese + Anwesenheit aus anderen unterstützten Netzwerken
Versand Instant Messages (IM) an interne Benutzer	Ja (erfordert LCS[1])	Ja (erfordert LCS[1])	Sofortnachrichten an interne und externe Benutzer aus unterstützten Anwesenheitsnetzwerken
Telecommuter-Modus	–	Ja (nicht PC SoftPhone)	Ja
Mobile Twinning-Konfiguration	-	-	Ja
Rufannahme	-	-	Ja
Compact-Modus	–	Ja	Ja – Call Assistant
Persönliches Telefonverzeichnis	–	Ja - 1000 Einträge max.	Ja - 100 Einträge max.
Systemtelefonverzeichnis	–	Ja - 5.000 Einträge max.	Ja - 5.000 Einträge max.
Externes Telefonverzeichnis (z. B. LDAP/Active Directory)	–	Ja - 5.000 Einträge max.	Ja - unbegrenzt
Anrufprotokoll– alle, verpasst, Nachrichten	Ja – sofern angemeldet.	Ja – sofern angemeldet.	Ja - 24/7-Anrufprotokoll
Getrennte Protkoll ein-/ausgehende Gespräche	–	Ja	Ja
Erfassung neuer Voicemail-Nachrichten	Ja	Ja	Ja
Voicemail-Box-Steuerung (Intuity und IP Office-Modi)	–	Ja	Ja
Einrichtung persönlicher Verteilerlisten (Intuity-Modus)	–	Ja	-
Scripting eingehender Anrufe	–	Ja	-

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Funktion	Phone Manager Lite	Phone Manager Pro	Avaya one-X™ Portal for IP Office
Gesprächsdauer	–	Ja	Ja
Gebührenanzeige (abhängig vom ISDN-Dienstanbieter)	Ja	Ja	-
Türöffnungskontrolle	–	Ja	Ja (über Analogerweiterung)
Warteschlangenüberwachung	–	Ja - 2 Warteschlangen	Künftig
Konferenzsteueranzeige	Ja	Ja	Ja
Audio-Konferenz-Management	Nein	Nein	Ja
'Bildschirm-Popup' Kontakt zu Outlook	–	Ja	Ja
Simple Outlook Kontakt-Datensatzerstellung	–	Ja	-
Agent-Modus.	–	Ja	Ja
Einzigartige Ruftöne (wav-Datei)	–	Ja	-
Post Connect-Wählen (DTMF-Versand während Verbindung mit einer anderen Partei)	Ja	Ja	Ja
VoIP-Modus (Ausführung als PC Softphone)	–	Optionale Lizenz	Ja (nur mit Power User- und Teleworker-Lizenzen)
Video Softphone	-	-	Ja (nur mit Power User- und Teleworker-Lizenzen)

1. LCS: Microsoft Live Communications Server 2003.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Server, Browser und andere Anforderungen

- Telefonunterstützung
  Jedes an IP Office angeschlossene Telefon; Freisprechen wird jedoch nur von den geeigneten digitalen und IP-Avaya-Telefonen unterstützt.
- Server- und Browser-Anforderungen
  - Avaya one-X™ Portal for IP Office unterstützt die folgenden Browser:
    - Microsoft Internet Explorer, Version 7 und 8
    - Mozilla Firefox, Version 3.0 oder höher
    - Apple Safari 4.0 und höher
  - Die Serveranforderungen für Avaya one-X™ Portal for IP Office-Bereitstellungen für bis zu 200 Benutzer lauten:
    - Intel Pentium D 945/AMD Athlon 64 4000+; 4 GB RAM und 20 GB freier Festplattenplatz
    - Unterstütztes Betriebssystem: Windows Server 2003 oder 2008 (32 und 64 Bit)
      Hinweis: Für Windows Server 2003 ist ein Hotfix erforderlich:http://support.microsoft.com/kb/925336
  - Die Serveranforderungen für Avaya one-X™ Portal for IP Office-Bereitstellungen für mehr als 200 Benutzer lauten:
    - Intel Core 2 Duo CPU E8400 bei 3,00 GHz, 6 GB RAM und 20 GB freiem Festplattenplatz
    - Unterstütztes Betriebssystem: Windows Server 2008 (64 Bit)
    - Ziehen Sie immer das aktuelle technische Informationsblatt oder Avaya IP Office Technische Tipps bezüglich aktualisierter Informationen zu Betriebssystemen, Service Packs oder PC-Hardware heran.
- Lizenzierung Für jeden Benutzer wird eine
  Avaya one-X™ Portal for IP Office-Lizenz benötigt. Bei der Lizenz kann es sich um eine IP Office Power User-, Office Worker- oder Teleworker-Lizenz handeln. Der Telecommuter-Modus und IP Office Video Softphone werden nur mit Power User- und Teleworker-Lizenzen angeboten. IP Office Video Softphone erfordert eine Avaya IP Phone-Lizenz für IP Office und ist Bestandteil der Profillizenzierung.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Avaya IP Office Plug-in for Microsoft Outlook

Microsoft Outlook ist eine Anwendung, die viele Wissensarbeiter morgens starten und für den Rest des Tages offen lassen. Das IP Office Plug-in for Microsoft Outlook überträgt einen Teil des Benutzererlebnisses von Avaya one-X™ Portal for IP Office auf Outlook. Mit Hilfe des Plug-in kann der Benutzer mit Kontakten kommunizieren, ohne das Outlook-Fenster schließen zu müssen und ohne separate Client-Anwendungen öffnen zu müssen. Das wirkt sich äußerst positiv auf die Produktivität aus.

Das Avaya IP Office Plug-in for Microsoft Outlook hat folgende Funktionsmerkmale:

- Sprachanrufe tätigen (Arbeit, privat, sonstige Nummern)
- Benachrichtigungen über eingehende Anrufe erhalten und entscheiden, den Anruf anzunehmen oder abzulehnen
- Voicemails abhören
- Anrufprotokoll
- Outlook-Kontakte nach Avaya one-X™ Portal for IP Office Server exportieren.
- Anzeige Benutzeranwesenheit – Telefonieanwesenheit, Benutzeranwesenheit anderer Systemkontakte, Benutzeranwesenheit, die von Kontakten veröffentlicht wurde, die andere Anwesenheitsnetzwerke (z. B. GoogleTalk) nutzen, Kalenderanwesenheit
- Ausblendbares Plug-in-Fenster, damit nicht die gesamte Bildschirmfläche beansprucht wird. UC-Funktionen für Outlook-Benutzer
- Click-to-Call-Optionen im Kontextmenü der Outlook-Kontakte bzw. im Outlook-Kalender (Nummer im Standortfeld)

Das Avaya IP Office Plug-in for Microsoft Outlook steht auf der Registerkarte „Desktop-Integration“ von Avaya one-X™ Portal for IP Office zum Download bereit. Das Plug-in wird von den Windows-Systemen Windows XP (SP3), Windows Vista und Windows7 und den Outlook-Versionen 2003, 2007 und 2010 unterstützt.

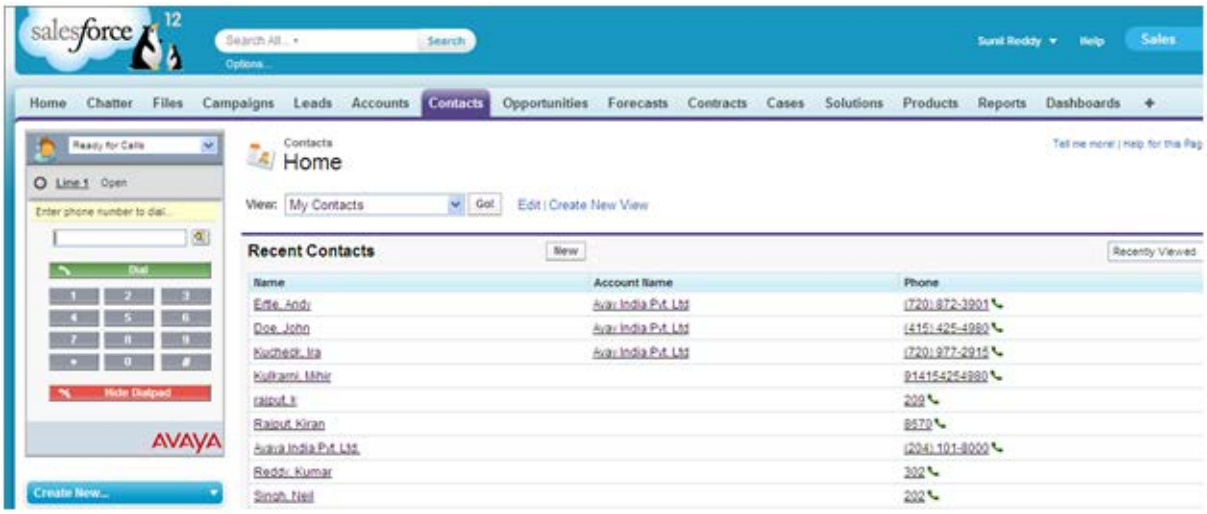
© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Avaya IP Office Plug-in for Salesforce.com

Geschäftsbenutzer können Salesforce.com in IP Office R8.0 einbinden. Salesforce.com ermöglicht Salesforce.com-Kunden, die IP Office verwenden, Anrufe aus dem Salesforce.com-Portal zu steuern. Für die Integration wird das „Avaya IP Office Plug-in for Salesforce.com“ benötigt. Diese Windows-Anwendung wird in der Taskleiste ausgeführt und stellt die folgenden Funktionen aus dem Salesforce.com-Softclient (im Salesforce.com-Portal erhältlich) zur Verfügung:

- Anrufsteuerung (Tätigen, Entgegennehmen, Halten/Abrufen, Weiterleiten, Stummschalten)
- Automatische Aufnahme eingehender und ausgehender Anrufe in den Anrufverlauf des Salesforce.com-Portals
- Anrufen von Kontakten/Telefonnummern aus dem Salesforce.com-Portal per Mausklick
- Bildschirm-Popups mit Kundeninformationen (Kontakt, Fall usw.) auf Anrufer-ID und Namen bei eingehenden und ausgehenden Anrufen

Auf dem Screenshot ist das Salesforce.com-Portal zu sehen. Das Telefon ist in IP Office integriert.



Das Avaya IP Office Plug-in for Salesforce.com steht auf der Registerkarte „Desktop-Integration“ von Avaya one-X™ Portal for IP Office zum Download bereit. Das Plug-in wird von den Windows-Betriebssystemen Windows XP (SP3), Windows Vista und Windows7 unterstützt.

Unterstützte Browser

- Windows XP: Internet Explorer 7.0 oder höher; Firefox 3.5 und Firefox 3.6
- Windows 7: 64 Internet Explorer 8 (64 Bit); Firefox 3.5 und Firefox 3.6

Lizenzierung

Für jeden Benutzer von Avaya IP Office Plug-in for Microsoft Outlook und Avaya IP Office Plug-in for Salesforce.com muss die Lizenz „Avaya one-X™ Portal for IP Office“ erworben werden. Diese Lizenz ist in den Lizenzen IP Office Power User, Office Worker und Teleworker enthalten. Sie ist nicht separat erhältlich.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

IP Office Video Softphone

Mit Release 6 führte IP Office– als Teil des Teleworker und Power User Pakets – eine Softphone-Anwendung ein: IP Office Video Softphone.

In Release 8 wird die IP Office Video Softphone-Anwendung um neue Funktionen erweitert:

- Eine Version des Client für die Mac OS-Umgebung (funktional nicht deckungsgleich mit der Windows-Version)
- Besetzt-Signalton im Besetzt-Lampenfeld (BLF)
- Senden und Empfangen von Sofortnachrichten
- Videokonferenzen für bis zu sechs Teilnehmer
- Unterstützung G.722-Codec

Das IP Office Video Softphone ist ein mit allen Funktionen ausgestatteter Telefonie-Client, der Standard-Telefoniefunktionen auf einem PC mit Microsoft- oder Mac-Betriebssystemen unterstützt.

Die Unterstützung verschiedener Audio-Optionen, einschließlich Funk-Headsets mit voller Gabelumschalter-Unterstützung bieten eine flexible Telefonoption, speziell für Leute, die viel unterwegs sind.

IP Office Video Softphone ist Teil der Teleworker und Power User Pakete. Der Benutzer des IP Office Video Softphone benötigt eine entsprechende Teleworker/Power User-Lizenz. Für IP Office Video Softphone benötigt man jedoch keine zusätzlichen Lizenzen, z. B. keine (Avaya) IP-Station-Lizenz.

IP Office Video Softphone kann in zwei unterschiedlichen Betriebsmodi ausgeführt werden: Clientmodus und Anwendungsmodus.

IP Office Video Softphone-Anwendungsmodus

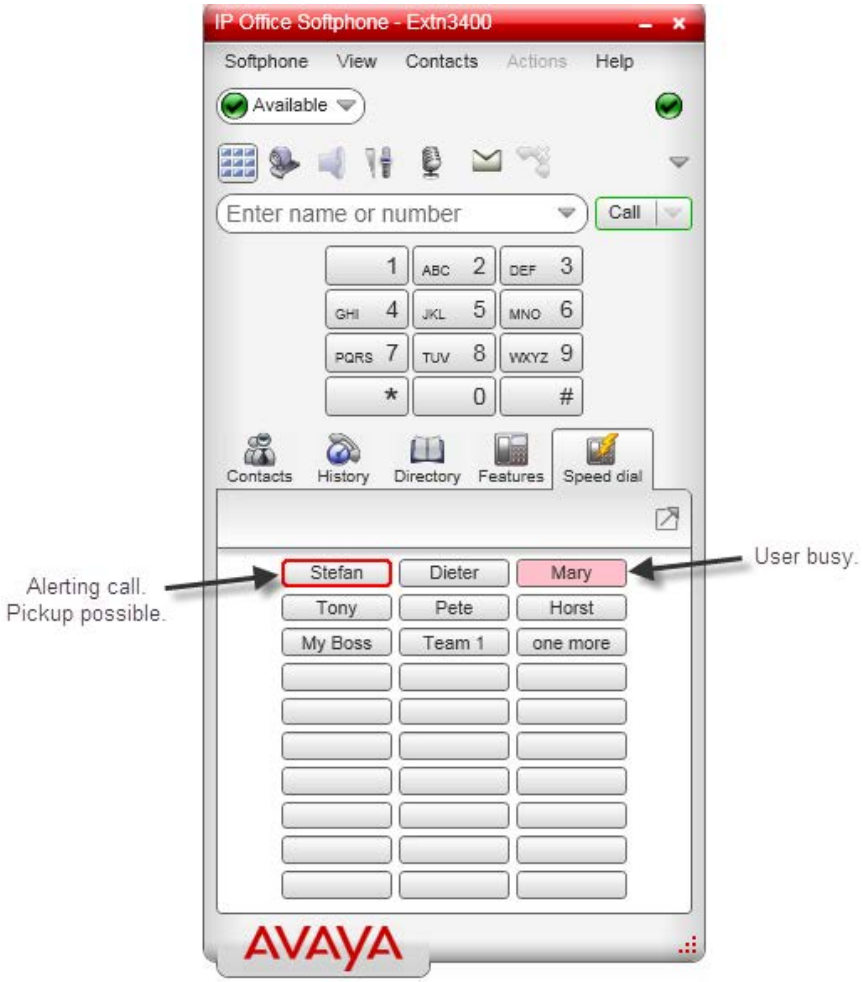
IP Office Video Softphone wird im Hintergrund ausgeführt, und die Standardanrufsteuerung wird über Produktivitätsanwendungen erreicht, wie Avaya one-X™ Portal for IP Office (Teil der oben beschriebenen Benutzerprofile). Bei Ausführung mit Avaya one-X™ Portal for IP Office werden die folgenden zusätzlichen Vorteile erreicht:

1. Einheitliche Benutzerschnittstelle bei der Verwendung von Avaya one-X™ Portal for IP Office mit einem Tischtelefon, im Telecommuter-Modus oder in Kombination mit IP Office Video Softphone.
2. Offline-Anrufprotokoll mit Updates, auch wenn IP Office Video Softphone nicht angemeldet ist
3. Zusätzliche Funktionen von Avaya one-X™ Portal for IP Office (z. B. Anwesenheitsanzeige und Instant Messaging).

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

IP Office Video Softphone-Clientmodus

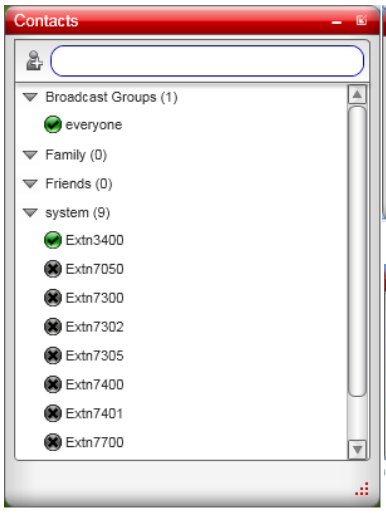
IP Office Video Softphone verfügt über eine eigene Benutzeroberfläche, ähnlich einem standardmäßigen IP Office-Telefon für Anrufe, Weiterleitung von Anrufen, mehrfache Anrufanschlüsse oder Telefonkonferenzen. Eine programmierbare Liste von Funktionstasten ermöglicht den Zugriff auf standardmäßige IP Office Funktionen mit einem Tastendruck. Das ist das bevorzugte Nutzungsszenario für Kunden, die keine anderen IP Office-Produktivitätsanwendungen wie Avaya one-X™ Portal for IP Office betreiben. Es ist auch der bevorzugte Betriebsmodus für Benutzer, die reibungslos von ihrem Tischtelefon umsteigen möchten oder die IP Office Video Softphone nur gelegentlich nutzen und eine telefonzentrierte Benutzeroberfläche bevorzugen, mit optionalem Dialpad und standardmäßigen Telefon-Funktionstasten. Auf der Abbildung ist das IP Office Video Softphone mit Dialpad und Funktionstasten zu sehen. Auf der Kurzwahl-Registerkarte ist das Besetzt-Lampenfeld zu erkennen.



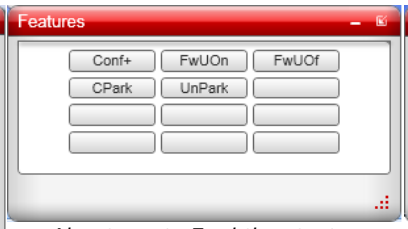
IP Office Video Softphone mit Kurzwahl-Registerkarte und Besetzt-Lampenfeld.

Die Benutzerschnittstelle ist flexibel. Mit Hilfe abtrennbarer Fenster wie dem Kontaktliste-Fenster oder den Funktionstasten kann es an persönliche Wünsche angepasst werden.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.



Abgetrennte Kontaktliste



Abgetrennte Funktionstasten

Abgetrennte Kurzwahltasten

Softphone im kleinsten Anzeigemodus

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Video-Unterstützung

Neben Audioanrufen werden von IP Office Video Softphone auch End-to-End-Videoanrufe in einem einzelnen IP Office oder in einem IP Office Small Community-Netzwerk unterstützt. Mit dem IP Office Video Softphone ist es auch möglich, Videokonferenzen mit maximal sechs Teilnehmern einzurichten.

Video fügt den standardmäßigen Telefonkommunikationen ein neues Maß an Interaktion hinzu. Daher ist es besonders für Benutzer, die von einem entfernten Standort aus arbeiten und mit Kollegen am Hauptstandort in Kontakt treten müssen,sehr nützlich, oder bei Verwendung in einem IP Office Small Community Network.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Funktionsübersicht

Der folgende Funktionsüberblick gilt bei Verwendung des IP Office Video Softphone im Clientmodus. Bei Verwendung im Anwendungsmodus hängt die Funktionalität von der Anwendung ab.

- Tätigen und Annehmen von Anrufen
- Senden und Empfangen von Sofortnachrichten an/von Kontakte(n)
- Mehrere Anrufpräsentationen (Keine Präsentationen an gemeinsamen Leitungen oder Leitungspräsentationen)
- Halten, Weiterleiten (beaufsichtigt und unbeaufsichtigt)
- Nachrichtwarteindikation mit direktem Voicemail-Zugriff
- Audiokonferenz (IP Office-basiert)
- Videokonferenz (Softphone-basiert)
- Lokales Anrufprotokoll, lokales Verzeichnis
- Zugriff auf IP Office-Verzeichnis (System, Geschäftlich, Privat)
- Funktionsschlüssel für bis zu 12 IP Office-Funktionen wie:
    - Weiterleitung (verschiedene Methoden wie Alle, Besetzt, Keine Antwort)
    - Parken/Entparken
    - Abnehmen (Beliebig, Gruppe, Mitglied)
    - Voicemail an/aus
- Schnellwahlreiter mit Besetztlampen-Status:
    - Frei konfigurierbare Schnellwahlen: 12-60 Tasten
    - Visuelle Angabe des Nutzerstatus (Besetzt, Warnt)
    - Entgegennahme von Warnanrufen
    - Unterstützung von Besetzt-Signalton

Funktionsschlüssel können gewählt und selbst von einer Funktionsliste angewandt werden, die von IP Office heruntergeladen wird.

Falls mit einem Audiogerät mit Hook Switch-Steuerung ausgestattet, ermöglicht es IP Office Video Softphone, dass Anrufe auch dann getätigt und entgegengenommen werden, wenn der Bildschirmschoner eines PCs aktiviert ist und der PC gesperrt ist. Bis der PC entsperrt ist, wird kein Bildschirm angezeigt, aber klingelnde Anrufe können z.B. durch ein Headset mit Hook-Switch entgegengenommen werden.

Lizenzierung und Bereitstellung

IP Office Video Softphone ist Teil des Teleworker- oder Power User-Profils. Ein Benutzer kann sich mit seinem normalen Benutzernamen und Kennwort beim IP Office Video Softphone anmelden. Die Lizen wird überprüft, bevor die Benutzeranmeldung akzeptiert wird.

Anders als bei anderen Avaya-Telefonen wird für IP Office Video Softphone keine Avaya IP Phone-Lizenz für IP Office benötigt.

IP Office Video Softphone ist eine Thick-Client-Anwendung und daher extrem benutzerfreundlich. Die Installation der Anwendung auf einem Standard-PC muss nicht konfiguriert werden, weil IP Office als bereitstellender Server die gesamte Produktkonfiguration übernimmt.

Wenn ein DHCP-Server vorhanden und korrekt installiert ist, konfiguriert sich Softphone selbst. Der Benutzer muss lediglich den Benutzernamen und ein Kennwort eingeben, um sich zu verbinden.

Wenn DHCP nicht verfügbar ist, benötigt der Benutzer die IP-Adresse von IP Office; die anderen Parameter werden automatisch eingerichtet.

IP Office Video Softphone kann so eingerichtet werden, dass es automatisch mit dem standardmäßigen Benutzernamen und Kennwort gestartet wird, sobald der PC startet. Der Benutzer kann die automatische Anmeldung jederzeit aktivieren oder deaktivieren.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Benutzername und Twinning

Ein Benutzer, der mit seinem Benutzernamen und Passwort bei IP Office Video Softphone angemeldet ist, wird automatisch von seiner bestehenden Tischnebenwahl abgemeldet, sodass der Benutzer auf seiner normalen Nummer ohne zusätzliche Schritte verfügbar ist.

Für Benutzer mit einem physischen Telefon, etwa im Büro, ist dies sehr bequem, da sie für Softphone-Anrufe keine gesonderte Nebenstelle verwenden. Ist der Benutzer angemeldet, werden alle Anrufe automatisch zum IP Office Video Softphone umgeleitet. Twinning ist nicht erforderlich, um das IP Office Video Softphone mit dem Standard-Tischtelefon zu verbinden.

Unterstützte Audio- und Video-Hardware

IP Office Video Softphone funktioniert mit jedem Windows- oder Mac-Soundgerät, das Duplexqualität unterstützt. Falls möglich, werden Audiogeräte automatisch erkannt und dem IP Office Video Softphone zugewiesen.

IP Office Video Softphone unterstützt simultanen Betrieb zweier Soundgeräte, z. B. einem Headset oder USB-Hörer für normale Anrufe und einem USB-Freisprechgerät für den Freisprechbetrieb. Es kann jederzeit während eines Anrufs zwischen den Soundgeräten umgeschaltet werden.

Zum Zweck der Alarmierung können zusätzlich die PC-Lautsprecher aktiviert werden, um den Klingelton wiederzugeben.

Für Bedienkomfort unterstützt das IP Office Video Softphone, ähnlich dem Desktop-Telefon, USB-Geräte für Audio und auch Anrufkontrolle, z. B. Gesprächsannahme oder Beendigung des Gesprächs. IP Office Video Softphone unterstützt den „HID“-Standard für USB-Geräte. Dadurch können generische USB-Geräte konfiguriert werden.

Unterstützte Audio- und Video-Codecs

IP Office Video Softphone unterstützt die Audio-Codecs G.711, G-722 und G.729. Audio-Codec-Aushandlung wird durch IP Office durchgeführt, um beste Qualität für Ortsgespräche oder SCN-Gespräche sicherzustellen. Bei Anmeldung kann der Benutzer den Standardmodus auswählen, z.B. beste Qualität oder geringe Bandbreite für Fernbetrieb.

Für Video unterstützt IP Office Video Softphone H.263, H.263+ und H.264 Video-Codecs mit einer Auflösung von bis zu 1280 x 768 Pixel und 30 Bildern pro Sekunde.

Auflösung	Pixel	Typische Anforderung an die Netto-Videobandbreite	
		H.263	H.264
Niedrig	176 x 144 (QCIF)	64 Kbps	45 Kbps
Standard	320 x 200 (QVGA)	162 Kbps	114 Kbps
Hoch	640 x 480 (VGA)	776 Kbps	545 Kbps

Hinweis: Die obigen Zahlen zeigen die durchschnittliche Anforderung an die Bandbreite, aber die Spitzenauslastung kann höher sein. Die obigen Zahlen schießen nicht die Audiobandbreite ein.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Unterstützte Sprachen

Aktuell werden folgende Sprachen unterstützt:

- Englisch
- Französisch
- Italienisch
- Portugiesisch
- Russisch
- Vereinfachtes Chinesisch
- Spanisch

In künftigen Releases kommen weitere Sprachen dazu.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

PC-Anforderungen

Prozessor:

- Minimum: Pentium 4 2.4 GHz oder vergleichbar, Videokarte mit DirectX 9.0c-Unterstützung
- Optimal: Intel Core Duo oder vergleichbar, Videokarte mit DirectX 9.0c-Unterstützung

Arbeitsspeicher:

- Minimum: 1 GB RAM
- Optimal: 2 GB RAM

Festplattenspeicherplatz: 50 MB

Betriebssystem: Windows XP Service Pack 2, Windows Vista, 32-bit und 64-bit, Windows 7 32-bit und 64-bit.

Zusätzlich: Microsoft Windows Installer 3.1, Microsoft .NET 3.5 SP1, Microsoft VC 9.0 Runtime Service Pack 1

Verbindung: IP-Netzwerkanbindung (Breitband, LAN, drahtlos)

Soundkarte: Full-Duplex, 16 Bit oder verwenden Sie ein USB-Headset.

Mindestanforderungen für HD-Video: Intel Core 2 Duo (2,3 GHz) oder gleichwertig, Hardware-Videobeschleunigung, Kamera und 2 GB RAM

Beachten Sie, dass es sich um Empfehlungen handelt. Abhängig von anderen Anwendungen auf dem PC kann Softphone keine ununterbrochene Sprach- und/oder Videoqualität garantieren. Softphone wird mit hoher Priorität auf dem PC ausgeführt, damit andere Anwendungen oder Programme mit vergleichbarer Priorität die Softphone-Leistung nicht beeinflussen können. Beispiele für solche Anwendungen sind andere Multimedia- oder Kommunikationsanwendungen, wie Web-Sharing-Programme oder Programme, die wichtig für die PC-Leistung sind, z. B. bestimmte Viren-Scanner oder Firewall-Programm.

Systemanforderungen Mac-Rechner

Prozessor:

- Minimum: Pentium 4 2.4 GHz oder vergleichbar, Videokarte mit DirectX 9.0c-Unterstützung
- Optimal: Intel Core Duo oder vergleichbar, Videokarte mit DirectX 9.0c-Unterstützung

Arbeitsspeicher:

- Minimum: 1 GB RAM
- Optimal: 2 GB RAM

Festplattenspeicherplatz: 50 MB

Betriebssystem: Mac OS 10.6 (Snow Leopard)

Verbindung: IP-Netzwerkanbindung (Breitband, LAN, drahtlos)

Soundkarte: Full-Duplex (16 Bit) oder USB-Headset

Mindestanforderungen für HD-Video: Intel Core 2 Duo (2,3 GHz) oder gleichwertig, Hardware-Videobeschleunigung, Kamera und 2 GB RAM

Beachten Sie, dass es sich um Empfehlungen handelt. Abhängig von anderen Anwendungen auf dem Mac kann IP Office Video Softphone keine ununterbrochene Sprach- und/oder Videoqualität garantieren. IP Office Video Softphone wird mit hoher Priorität auf dem Mac ausgeführt, damit andere Anwendungen oder Programme mit vergleichbarer Priorität die IP Office Video Softphone-Leistung nicht beeinflussen können. Beispiele für solche Anwendungen sind andere Multimedia- oder Kommunikationsanwendungen, wie Web-Sharing-Programme oder Programme, die wichtig für die Leistung des Mac sind, z. B. bestimmte Virenscanner oder Firewall-Programme.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

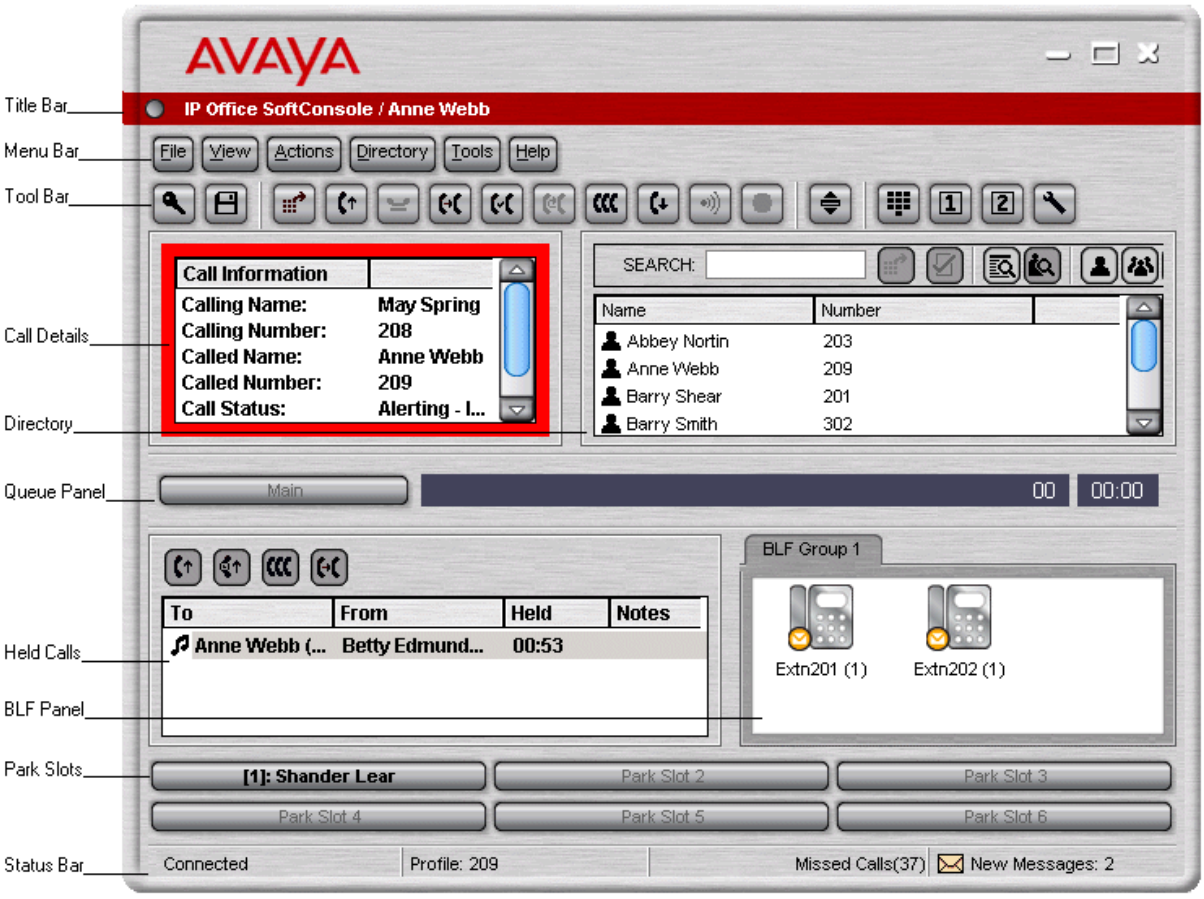
Kapital 11. Rezeptionist

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

11. Rezeptionist

SoftConsole ist die Windows Receptionist PC-Lösung für IP Office. Sie kann mit der Receptionist-Benutzerlizenz erworben werden.

SoftConsole wurde entwickelt, um den Operator-Dienst zu verbessern; dem Operator werden die Anrufdaten und die verfügbaren Anrufbearbeitungsfunktionen angezeigt, um die Anrufbearbeitung zu vereinfachen und den Anrufer angemessen informieren zu können. Mit diesem benutzerfreundlichen Software-Tool kann der Operator die Nummernanzeige und den Typ der wartenden Anrufe bearbeiten, um sicherzustellen, dass die Kunden professionell angesprochen werden. SoftConsole kann auf der Windows-Systemleiste verkleinert werden und wird eingeblendet, sobald ein Anruf eingeht.



SoftConsole wurde benutzerfreundlich mit neuem Look & Feel entwickelt entwickelt, das sowohl erfahrene als auch neue Operator ansprechen wird.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

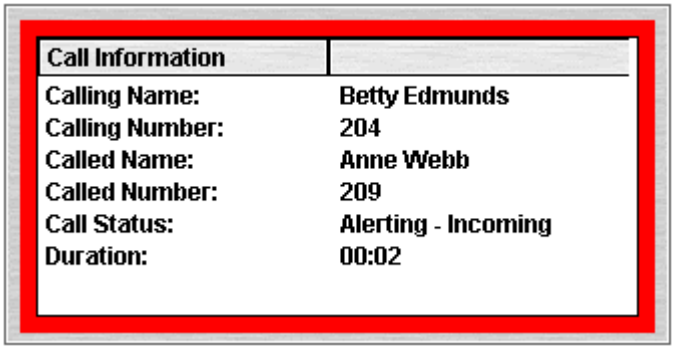
Der SoftConsole-Bildschirm ist in die folgenden Abschnitte unterteilt:

- Hauptmenüleiste

Auf Befehle und Aktionen wird über Menüs zugegriffen. Einige Funktionen sind von entsprechenden Umständen abhängig. Nicht verfügbare Funktionen werden "grau hinterlegt" bis die Umstände sich ändern und die Funktionen genutzt werden kann. Die folgenden Funktionen werden auf der Symbolleiste angezeigt.

- Anmelden
- Profil speichern
- Neuer Anruf
- Anrufannahme
- Anruf Halten
- Anrufvermittlung
- Vermitteln beendet
- Weiterleitungswiederholung
- Konferenz
- Auflegen
- Durchsage
- Anruf aufzeichnen
- Compact-Ansicht
- Tastenfeld
- Zugriff Konferenzraum 1
- Zugriff Konferenzraum 2
- Optionen

- Call Details-Panel



Das Anrufdetails-Panel auf der linken Seite zeigt die Details zum aktuellen Anruf mit den folgenden Informationen an:

- Anrufer Name
  Der mit der Rufnummer im Systemverzeichnis verknüpfte Name.
- Rufnummer
  Die Rufnummer des Anrufers
- Gegenstelle Name
  Der mit der Rufnummer oder dem Sammelanschluss im Systemverzeichnis verknüpfte Name der Gegenstelle.
- Gegenstelle Nummer
  Die Durchwahlnummer, an die das System den eingehenden Anruf weitergeleitet hat.
- Gesprächsstatus
  Zustand des Gesprächsfortschritts. Der Rahmen um das Anrufstatus-Panel ändert die Farbe, um den Gesprächsstatus anzuzeigen.
- Gesprächsdauer
  Die Zeitspanne des Zustands gemäß dem angezeigten Gesprächsstatus
- Anmerkungen
  In diesem Bereich werden Anmerkungen oder Informationen zum Anruf angezeigt, z. B., ob der Anruf zurückgegeben oder an der vermittelten Nebenstelle nicht angenommen wurde. Anmerkungen zu einem Gespräche werden im Bereich "Notes" angezeigt.

Wenn der neue Anruf eingeht, wird der Anruf am Anrufdetail-Panel angezeigt, um den Operator zu informieren und die Anrufannahme basierend auf der Anrufer-ID zuzulassen.

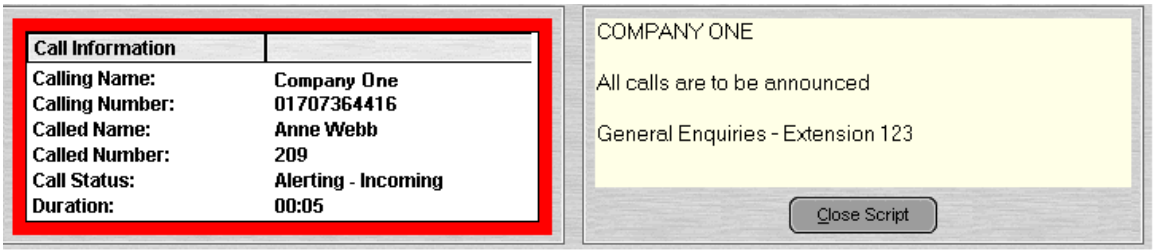
© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

- Verzeichnis-Panel

Property	Value
Name:	Anne Webb
Number:	209
Busy Status:	Idle
Do Not Disturb Status:	Off
Login Status:	Logged In
Group Status:	
Main	Out of Group
Sales	In Group
CustomerHelp	In Group
Absent Message:	
New Voice Mail Messages:	2
Forwarding Status:	
Forward Unconditional:	Off
Forward On No Answer:	Off
Forward On Busy:	Off
Follow Me:	Off
Forward Hunt Group Calls:	Off

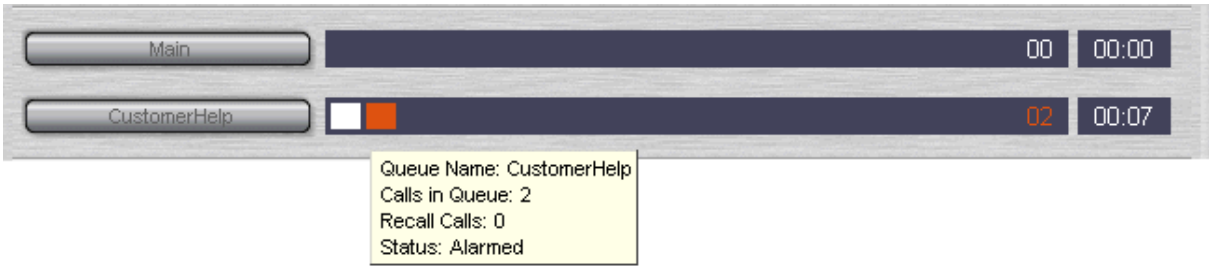
Das Verzeichnis-Panel rechts zeigt die folgenden Informationen an:

- Verzeichniseinträge
  Einschließlich IP Office-Benutzern, IP Office--Sammelanschlüssen und externe Verzeichnisbenutzer (andere als IP Office-Nebenstellen)
- Einzelverzeichniseinträge
  Einschließlich IP Office-Benutzern, Sammelanschlüssen und externe Verzeichnisbenutzer (andere als IP Office-Nebenstellen)
- Script
  Wenn ein Script für die anrufende oder angerufene Nummer konfiguriert wurde, wird das Script an diesem Panel angezeigt. Beispielsweise könnte ein Operator Anrufe für mehr als ein Unternehmen annehmen. Um sicherzustellen, der Anruf im Namen des richtigen Unternehmens beantwortet wird, kann eine Datei mit den Unternehmensdetails erstellt werden. Das Script wird angezeigt, sobald ein Anruf für dieses Unternehmen eingeht.

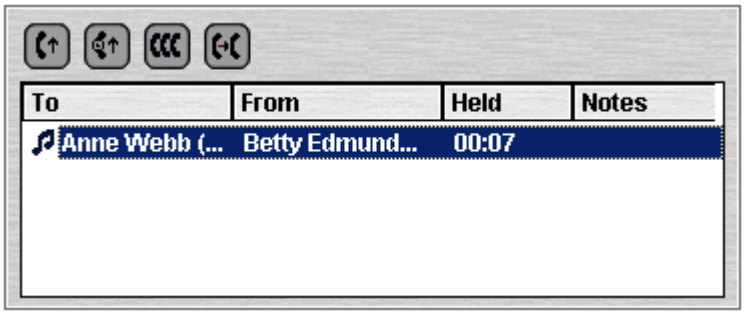


- Konferenz
  In SoftConsole können gehaltene Anrufe zu einer Konferenz zusammengeschaltet oder eine Konferenz über zwei Konferenzräume aufgebaut werden.
  - Gehaltene Konferenzanrufe
    Ein Operator kann die Gespräche im Gehalten-Feld zu einer Konferenz zusammenschalten. Alle Anrufe im Gehalten-Panel werden zur Konferenz zusammengeschaltet.
- Warteschlangen-Panel
  Das Warteschlangen-Panel ist ein Balkendiagramm mit der Anzahl und dem Status der externen Anrufe in einer bestimmten Warteschlange. Bis zu acht Anrufe in der Warteschlange können konfiguriert und bezeichnet werden, um eingehende Anrufe für bestimmte Sammelanschlüsse anzuzeigen.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

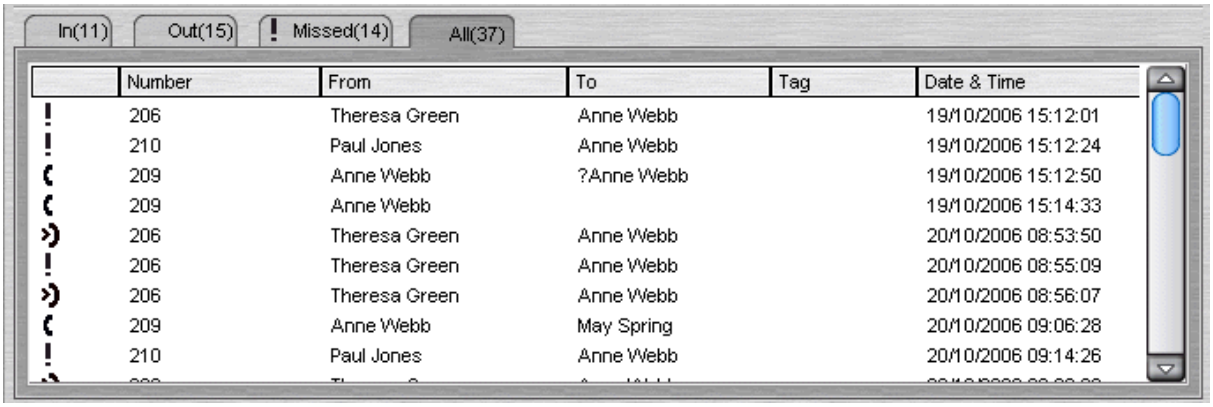


- Gehaltene Anrufe Panel
  Am Panel der gehaltenen Anrufe kann der Operator die an der Operator-Station gehaltenen Anrufe verwalten. Alle Anrufe im werden am Panel als Liste angezeigt. Der Operator hat die folgenden Möglichkeiten: Beantwortung des gekennzeichneten gehaltenen Anrufs, Beantwortung des am längsten gehaltenen Anrufs, Konferenzschaltung der gehaltenen Anrufe (siehe vorstehenden Konferenzabschnitt) oder Vermittlung des gehaltenen Anrufs.



- BLF Panel (Belegt-Lampen-Feld Panel)
  Am BLF-Panel zeigen Symbole den Status der ausgewählten Benutzer an. Jedes Symbol enthält Informationen zu den einzelnen Benutzern, u. a.: Unread User' Voicemail-Nachrichten, Benutzerstatusinformationen, z. B,. werden Belegt, DND und weitergeleitet durch entsprechende Symbole angezeigt. Auf jeder Registerkarte werden 10 Registerkarten mit 100 Symbolen unterstützt.

- Parkplatz-Panel
  Das Parkplatz-Panel enthält 16 systemweite Parkplätze mit spezifischen Park-IDs für jeden Parkplatz.
- Anrufverlauf
  SoftConsole' protokolliert bis zu 100 Anrufe (eingehende, ausgehend und verpasste)im Anrufverlauf. Auf die Anwendung wird durch Doppelklicken und eines protokollierten Anrufs zugegriffen.


In(11)
Out(15)
Missed(14)
All(37)
Number
From
To
Tag
Date & Time
206 Theresa Green Anne Webb 19/10/2006 15:12:01
210 Paul Jones Anne Webb 19/10/2006 15:12:24
209 Anne Webb ?Anne Webb 19/10/2006 15:12:50
209 Anne Webb 19/10/2006 15:14:33
206 Theresa Green Anne Webb 20/10/2006 08:53:50
206 Theresa Green Anne Webb 20/10/2006 08:55:09
206 Theresa Green Anne Webb 20/10/2006 08:56:07
209 Anne Webb May Spring 20/10/2006 09:06:28
210 Paul Jones Anne Webb 20/10/2006 09:14:26

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

- Statusleiste
  Hier wird der aktuelle Systemstatus in vier Abschnitten angezeigt: aktueller Verbindungsstatus, aktueller Profilname, Informationsnachricht und die Anzahl der neuen Voicemail-Nachrichten für den Operator. Zu den Informationsmeldungen gehören aktuelle Alarmbedingungen im System.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

SoftConsole Optionen

SoftConsole bietet viele konfigurierbare Optionen für das personalisierte Look & Feel für den Operator. Folgende Konfigurationsoptionen werden angeboten:

- Eingehende Anrufe
  Auf dieser Registerkarte kann der Operator das lokale SoftConsole-Verzeichnis verwalten, indem Einträge aus dem ausgewählten Verzeichnis erstellt, bearbeitet und gelöscht werden. Zudem kann der Operator eine□Script- oder Mediendatei mit jedem einzelnen Eintrag verknüpfen.
- Warteschlangemodus
  Auf dieser Registerkarte kann der Operator das Warteschlangenfenster mit bis zu acht Sammelanschluss-Warteschlagen einschließlich einer Rückrufwarteschlange konfigurieren. Warteschlangen können erstellt, bearbeitet und gelöscht werden; zudem kann der Operator sie am Warteschlangenfenster in der gewünschten Reihenfolge anordnen. Mit der Ausnahmeverwaltung kann der Warteschlangenstatus überwacht werden und der Operator kann verschiedene Alarmschwellen einrichten, z. B. Anzahl der Anrufe in der Wartschlange oder die längste Wartezeit. Ein Alarm kann weiterhin mit einer WAV-Mediendatei verknüpft werden.
- Parkplätze
  Auf dieser Registerkarte kann der Operator festlegen, welche der maximal 16 Parkplätze systemweit verfügbar sind. Zudem kann der Operator die Nummern für den Zugriff auf die Parkplätze sowie die Anzeige des Parkplatzes am Parkplatz-Panel festlegen.
- BLF-Gruppen
  Auf dieser Registerkarte kann der Operator BLF-Gruppen erstellen und bearbeiten.
- Door Entry
  Auf dieser Registerkarte kann der Operator bis zu zwei Türeingänge konfigurieren.
- Verzeichnisse
  Auf dieser Registerkarte kann der Operator auf die folgenden Verzeichnisse zugreifen: SoftConsole lokales Verzeichnis, P Office Systemverzeichnis und Microsoft Outlook-Kontakte. Nachdem die Auswahl getroffen wurde, kann der Operator den Verzeichniseinträgen Felder zuordnen.
- Konferenz
  Auf dieser Registerkarte kann der Operator die Namen von bis zu zwei Konferenzräumen konfigurieren. Die Namen werden an den Telefon-Displays der Konferenzraumbenutzer angezeigt (max. 10 Zeichen).
- Tastaturzuordnung
  Auf dieser Registerkarte kann der Operator die Tastaturkürzel für die SoftConsole-Funktionen zuweisen.
- Tastaturaktionen
  Auf dieser Registerkarte kann der Operator Standardoptionen festlegen, wenn alphabetische oder numerische Zeichen gedrückt werden.
  - Alphabetischer Tastendruck: Beginn der Verzeichnissuche oder Open-Call-Ankündigungsfenster öffnen.
  - Numerischer Tastendruck: Beginn der Verzeichnissuche oder Wählfeld anzeigen.
- Präsentation
  Auf dieser Registerkarte kann der Operator die SoftConsole-Schriftarten, Skins und die Farbe das Anrufinformationsfensters ändern.
- SoftConsole
  Auf dieser Registerkarte kann der Operator kann der Operator die an SoftConsole vorgenommenen Änderungen automatisch oder manuell in einer lokalen Konfigurationsdatei auf dem PC speichern.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

SoftConsole Administration

Im Administration-Modus von SoftConsole kann der Operator die folgenden Einstellungen konfigurieren:

- Systemsteuerung-Ansichten
  Das BLF-, Anrufverlauf-, Gehaltene Anrufe- und Parkplatz-Panel kann angezeigt oder ausgeblendet werden.
- Ändern des Administrator-Kennworts.
- Operator-Profile bearbeiten
  Jeder Operator kann ein vom Administrator konfigurierbares personalisiertes Profil haben.
- Vorlagen erstellen oder ändern
  SoftConsole enthält drei vordefinierte Vorlagen, die geändert werden können bzw. können neue Vorlagen erstellt werden.
- Festlegung der max. Länge von Anrufnotizen
  IP Office unterstützt viele verschiedene Telefontypen. Die Displaygrößen weichen voneinander ab, daher kann der Operator die Zeichenlänge für den Nachrichtenversand an die einzelnen Benutzer entsprechend des verwendeten Telefontyps definieren.
- Arbeiten mit der Taskleiste
  Die Anwendung kann verkleinert werden und bleibt im System aktiviert; sobald Anrufe eingehen, wird sie angezeigt..

SoftConsole Telefonanforderungen

- SoftConsole bietet ein umfassendes Anruf-Management, allerdings wird ein IP Office-Telefon benötigt, um den Pfad für die Sprachübertragung bereitzustellen. SoftConsole wurde für die verdrahteten digitalen und IP-Telefone von Avaya getestet und zertifiziert, die im Kapitel Telefone 102 aufgeführt werden.
- SoftConsole kann nicht mit IP DECT 3700 Serie-Telefonen verwendet werden.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

SoftConsole PC-Anforderungen:

- IP Office Software-Release 2.0 oder später.
- PC-Anforderungen:
  - Ziehen Sie immer das aktuelle technische Informationsblatt oder Avaya IP Office Technische Tipps bezüglich aktualisierter Informationen zu Betriebssystemen, Service Packs oder PC-Hardware heran.
  - Ziehen Sie den Abschnitt Technische Daten in der Produktbeschreibung bezüglich der Anforderungen an das Betriebssystem oder die Hardware heran.
- Maximal vier SoftConsole-Nutzer können pro System lizenziert werden. Die IP Office-Lizenz steuert die Anzahl der gleichzeitigen SoftConsole-Benutzer.
- Für SoftConsole wird eine SoftConsole-Lizenz für jeden Benutzer benötigt. Diese Lizenz ist ein Bestandteil der IP Office Receptionist-Benutzerlizenz.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Kapital 12.

Computertelefonie-Integration

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

12. Computertelefonie-Integration

Die computerintegrierte Telefonie (Computer Telephony Integration, CTI) bildet eine Brücke zwischen Telefonsystem und Geschäftsanwendungen. In IP Office wird dies über die IP Office CTI-Verbindung, ein CTI-Middleware-Produkt und das Software Developers Kit erreicht.

In IP Office kann CTI aufgrund der Kompatibilität mit offenen Standards bereitgestellt werden. Unternehmen haben Zugriff auf eine breite Palette an Lösungen von Drittherstellern, die auf vertikale Märkte ausgerichtet sind und ihren speziellen Bedürfnissen entsprechen. Entwickler können ihre Angebote schnell und mühelos von anderen Plattformen in IP Office migrieren. Dank der erweiterten CTI-Funktionen in IP Office sind vollständige Integration und größere Vorteile für Ihr Unternehmen möglich.

IP Office bietet zwei Stufen der CTI-Interoperabilität: CTI Link Lite ist kostenlos und bietet alle nötigen Funktionen zur Unterstützung der meisten Anwendungen, einschließlich Bildschirmanzeige und viele Produkte von Drittherstellern.

CTI Link Pro bietet erweiterte Funktionen, darunter die Möglichkeit, mehrere Telefoniegeräte zu steuern sowie den Zugang zum erweiterten Call Center-Betrieb.

Da das IP-Netzwerk in die Struktur des IP Office-Systems integriert ist, wird CTI insgesamt über das LAN ausgeführt. Auf diese Weise werden jedoch zusätzliche Fehlerquellen eingeführt und Sie sind auf Schnittstellen und Mobilteile angewiesen, die nicht Standard sind. In IP Office können alle Geräte mit CTI verwendet werden.

CTI mit IP Office

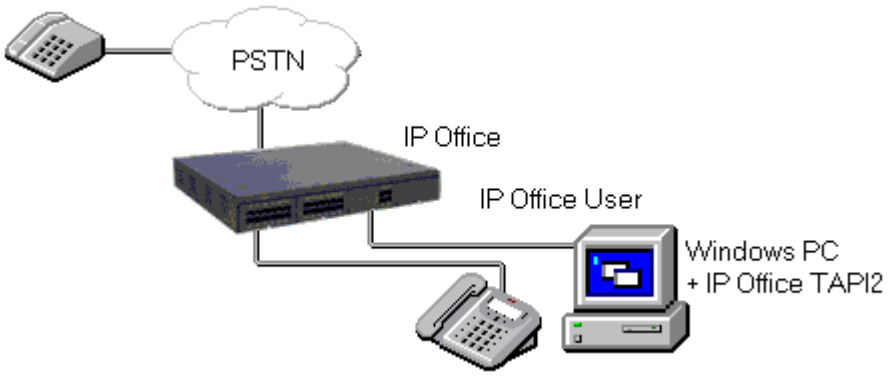
IP Office bietet wesentliche CTI-Kapazität. Derzeit werden sechs Schnittstellen unterstützt:

- TAPILink Lite
  Unterstützt First-Party CTI-Support für Microsoft TAPI 2.1 und TAPI 3.0, damit jeder PC ein Telefon überwachen oder kontrollieren kann. Die Softwarekomponenten werden mit dem IP Office-System auf der Benutzer-CD mitgeliefert und benötigen keinen Lizenzschlüssel.
- TAPILink Pro
  Unterstützt Third-Party CTI-Support für TAPI 2.1 und 3.0. Diese Komponenten entsprechen den First-Party-Versionen; Der CTI Link Pro RFA Lizenzschlüssel (der auf herkömmlichen Weg erworben werden kann) aktiviert diese Zusatzfunktion.
- TAPI-WAV-Treiber
  Unterstützt Software-basierten Support für Sprachverarbeitung. Der TAPI WAV-Treiber ist ausschließlich zur Verwendung mit TAPI 2.1 ausgelegt. Für TAPI 3.0 unterstützt IP Office die Media Service Provider(MSP)-Schnittstelle, die von Microsoft in TAPI 3.0 definiert wird. Diese Funktion arbeitet nur in Verbindung mit CTI Link Pro und benötigt auch TAPI WAV-Lizenzen. Jede Lizenz ermöglicht die Aktivierung von 4 Ports für die Sprachverarbeitung.
- DevLink Pro
  Stellt zusätzlich zur in IP Office bereitgestellten SMDR-Schnittstelle einen Echtzeit-Ereignisstream zur Verfügung. Der Echtzeit-Ereignisstream kommt in Form eines Anrufprotokolls, das immer dann ausgegeben wird, wenn sich der Zustand eines beliebigen Anrufendpunktes ändert (in der Regel gibt es zwei Endpunkte bei einem Anruf, die aber unter bestimmten Umständen, wie bei Konferenzschaltungen und eingedrungenen Anrufen, zahlreicher sein können).
- IP Office SMDR
  Schnittstelle zum Abruf von SMDR-Ereignissen. Wenn der Anruf abgeschlossen ist, wird pro Anruf ein durch Kommata getrennter Datensatz ausgegeben. Diese Schnittstelle ist für Anwendungen zur Verrechnung und Abrechnung von Anrufen konzipiert. IP Office SMDR kann Output direkt von der IP Office Steuereinheit zu einer designierten IP-Adresse und Port sein.
- IP Office Software Development Kit
  Dieses Toolkit wird auf einer einzelnen CD mit der Entwicklerdokumentation für TAPILink Lite, TAPILink Pro, DevLink Lite und DevLink Pro sowie vorkompilierten Programmen zur Nutzung von TAPI 2.1 und 3.0 geliefert. Darüber hinaus ist Beispielquellcode vorhanden, so dass Entwickler die CTI-Schnittstellen einfach und schnell für ihre Arbeit einsetzen können.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

TAPILink Lite (Erstanbieter-TAPI-Support)

TAPILink Lite bietet den einfachen Erstanbieter CTI über Microsoft TAPI 2.1 und 3.0. IDie mit dem lokalen Netzwerk verbundenen einzelnen Desktop-PCs kommunizieren mit IP Office über eine IP-Verbindung über das LAN. Jeder PC ist in der Lage, ein Telefongerät zu kontrollieren (siehe unten stehendes Diagramm).



Microsoft TAPI 2.1 und 3.0 sind Spezifikationen und die Schnittstellen der Entwickler für die Kontrolle und Überwachung eines Telefongeräts. Die Spezifikation erfordert, dass ein bestimmter Betrag Kernfunktionalität implementiert ist. Außerdem definiert sie eine bestimmte optionale Funktionalität, die Händler von TK-Anlagen ebenfalls implementieren können.

TAPILink Pro (Drittanbieter-TAPI-Support)

TAPILink Pro bietet all die Merkmale und Funktionen von TAPILink Lite, stellt aber darüber hinaus auch den Betrieb von Drittanbieter-CTI zur Verfügung. Das bedeutet, dass ein einziger Server eine beliebige Anzahl an Telefongeräten steuern und überwachen kann.

Mit TAPILink Pro können ebenfalls Gruppen gesteuert und überwacht werden. Dadurch kann eine Anwendung informiert werden, wenn ein Anruf in eine Warteschlange aufgenommen wird, und kann dieser auch an einen anderen Zielort weiterleitet werden.

TAPILink Pro unterstützt auch zusätzliche TAPI-Funktionen, die über TAPILink Lite nicht verfügbar sind. Diese Funktionalität wird über LineGetLineDevStatus und LineDevSpecific Anrufe unterstützt. Die folgenden zusätzlichen Fünktionen sind verfügbar:

- Agent login.
- Agent logout.
- Einstellen und Abrufen des Umleitungsziels.
- Einstellen und Abrufen des erweiterten Umleitstatus (Alle Anrufe weiterleiten, Rufweiterleitung bei Besetzt, Rufweiterleitung nach Zeit, Anrufschutz).
- Abruf der lokalen Nebenstelle (Sprache).
- Einstellen und Löschen der Lampe für wartende Nachrichten.
- Aktivieren und Deaktivieren der Gruppenmitgliedschaft.
- Erzeugen und Feststellen von DTMF-Zeichen und Tönen (setzt den TAPI-WAV Treiber voraus).

Support für Entwickler

Das Developer Connection Program ("DevConnect") ist Avayas Partnerprogramm für Entwickler und ist auf Drittunternehmen ausgelegt, die ein Produkt zum Verkauf entwickeln und technische Unterstützung erhalten wollen. Mitgliedschaft im Programm unterliegt dem alleinigem Ermessen von Avaya.

Mitglieder von DeveloperConnect zahlen eine jährliche Gebühr und erhalten dafür technische Unterstützung direkt von Avaya. Zusätzlich wird Avaya die Interoperabilität zwischen IP Office und dem Produkt des Mitglieds testen und kann möglicherweise auch Gelegenheiten für gemeinsames Marketing schaffen, einschließlich Ausstellungen, Benutzung des Avaya Logos und anderer Vorteile.

Weitere Informationen über das DeveloperConnect Programm finden Sie unter www.devconnectprogram.com.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Von IP Office unterstützte TAPI-Funktionen

Unterstützte TAPI 2.1 Functions

TAPI*Link* Lite unterstützt folgende Funktionen für TAPI 2.1:

- lineAddToConference
- lineAnswer
- lineBlindtransfer
- lineCompleteTransfer
- lineConfigDialog
- lineClose
- lineDeallocateCall
- lineDial
- lineDrop
- lineGetAddressCaps
- lineGetAddressID
- lineGetAddressStatus
- lineGetAppPriority
- lineGetCallInfo
- lineGetCallStatus
- lineGetDevCaps
- lineGetID
- lineGetLineDevStatus
- lineHold
- lineInitialiseEx
- lineMakeCall
- lineNegotiateTAPIVersion
- lineOpen
- linePark
- lineRedirect
- lineRemoveFromConference
- lineSetAppPriority
- lineSetAppSpecific
- lineSetCallPrivilege
- lineSetStatusMessages
- lineSetupTransfer
- lineShutdown
- lineSwapHold
- lineUnhold
- lineUnpark
- lineSetCallData
- lineDevSpecific
- lineGenerateDigits
- lineGenerateTone
- lineMonitorDigits
- lineMonitorTones

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Unterstützte TAPI 3.0 functions

Die folgenden Funktionen werden unter Verwendung von TAPI 3.0 unterstützt:

ITTAPI:

- Initialisierung
- Abschaltung
- EnumerateAddresses
- RegisterCallNotifications
- Put_EventFilter

ITAddress:

- get_AddressName
- get_dialableAddress
- get_ServiceProviderName
- CreateCall

ITMediaSupport:

- get_MediaTypes

ITCallInfo:

- get_Address
- get_CallState
- get_CallInfoString
- SetCallInfoBuffer

ITBasicCallControl:

- Verbinden
- Antworten
- Trennen
- Halten
- SwapHold
- ParkDirect
- Aufheben des Parkens
- BlindTransfer
- Vermitteln

ITCallStateEvent:

- get_Cause
- get_State
- get_Call

ITCallNotificationEvent:

- get_Call

ITCallInfoChangeEvent:

- get_Call

ITCallHubEvent:

- get_Event
- get_Call

Hinweise:

- TAPI*Link* Lite kann von C, C++ und Delphi benutzt werden. Visual Basic kann TAPI 2.1 nicht direkt benutzen, aber unterstützt TAPI 3.0 ohne Tools von Drittherstellern.
- TAPI*Link* stellt detailierte Informatione über Telefonie-Events, einschließlich Screen-Pop-Fähigkeit beruhend auf CLI und/oder DDI.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Gerätespezifische Daten

Die folgende Tabelle zeigt gerätespezifische Daten die mittels TAPI verfügbar sind.

- Nebenstellennummer des Telefons
- Rufweiterleitung bei Besetzt Markierung
- Rufweiterleitung nach Zeit Markierung
- Sofortige Weiterleitung Markierung
- Sammelanschluss weiterleiten Markierung
- Anrufschutz Markierung
- Ausgehenden Anruf sperren Markierung
- Anruf wartet auf Beantwortung Markierung
- Voicemail an Markierung
- Voicemail Rückruf Markierung
- Anzahl der Voicemail-Nachrichten
- Anzahl der nicht abgerufenen Voicemail-Nachrichten
- Externer Anruf laufende Nummer
- Interner Anruf laufende Nummer
- Rückruf laufende Nummer
- Keine Antwort Zeitüberschreitungslimit
- Nachbearbeitungszeitraum
- Kann aufschalten Markierung
- Kann nicht aufschalten Markierung
- X Telefonbuch Markierung
- Login erzwingen Markierung
- Login Code Markierung
- Systemtelefon Markierung
- Abwesenheitsnachricht ID
- Abwesenheitsnachricht einrichten Markierung
- Voicemail-E-Mail Modus
- Nebenstellennummer des Telefons
- Ländereinstellung des Benutzers
- Nummer weiterleiten
- Umleiten Nummer
- Abwesenheitstext
- Ausnahmeliste für "Nicht stören"
- Rufweiterleitung bei Besetzt Nummer
- Priorität des Benutzers
- Anzahl der Gruppen, bei denen der Benutzer Mitglied ist
- Anzahl an Gruppen, bei denen der Benutzer Mitglied ist, die sich aktuell außerhalb ihres Zeitprofils befinden
- Anzahl an Gruppen, bei denen der Benutzer aktuell gesperrt ist
- Anzahl an Gruppen, bei denen der Benutzer Mitglied ist, die zurzeit außer Dienst sind
- Anzahl an Gruppen, bei denen der Benutzer Mitglied ist, die aktuell auf Nachtbetrieb sind

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

DevLink-Felder

In der folgenden Tabelle werden gerätespezifische Daten angezeigt, die über DevLink erhältlich sind.

#	Felddaten (S-Nachricht)	#	Felddaten (S-Nachricht)
1	Anruf-ID A	26	Voicemail verweigert
2	Anruf-ID B	27	Senden abgeschlossen
3	Status A	28	Bc.tc,bc.tm
4	Status B	29	Sammelanschlussname des Besitzers
5	Verbindung mit A hergestellt	30	Ursprünglicher Sammelanschlussname
6	Musik A	31	Urspünglicher Benutzername
7	Verbindung mit B hergestellt	32	Zielsammelanschlussname
8	Musik B	33	Zielbenutzername
9	Name A	34	Ziel-RAS-Name
10	Name B	35	Interner Anruf
11	Liste B (mögliche Ziele für den Anruf)	36	Zeitstempel
12	Bereich A, Kanal	37	Verbindungszeit
13	Bereich B, Kanal	38	Rufzeit
14	Anzeige und Typ des angerufenen Teilnehmers	39	Verbindungsdauer
15	Nummer des angerufenen Teilnehmers	40	Klingeldauer
16	Anzeige und Typ des anrufenden Teilnehmers	41	Gebietsschema
17	Nummer des anrufenden Teilnehmers	42	Parkbereichnummer
18	Angerufene Sub-Adresse	43	Anklopfen
19	Anrufende Sub-Adresse	44	Tag
20	Angerufener Teilnehmertyp	45	Vermittlung
21	Gewählte Teilnehmernummer	46	Sv aktiv
22	Tastenblocktyp	47	Verwendete Sv-Quoten
23	Tastenblocknummer	48	Sv-Quoten-Zeit
24	Anzahl der Anrufversuche	49	Verrechnungscode
25	Ursache	50	Eindeutige Anruf-ID
#	Felddaten (D-Nachricht)	#	Felddaten (A-Nachricht)
1	Anruf-ID A	1	Anruf-ID A
2	Anruf-ID B	2	Anruf-ID B
3	Eindeutige Anruf-ID	3	Eindeutige Anruf-ID

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Kapital 13. Messaging

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

13. Messaging

Messaging ermöglicht den Benutzern die Verwaltung aller Nachrichten, insbesondere E-Mails und Voicemails an einem Ort. Die Haupt-Messaging-Plattform ist im Allgemeinen E-Mail und daher ermöglicht IP Office Preferred Edition die Voicemail-Verwaltung über das E-Mail-System, damit alle Nachrichten über eine Benutzeroberfläche synchronisiert werden können. Essential Edition ermöglicht auch Basis-Messaging über die Weiterleitung von Voicemail-Nachrichten an den E-Mail-Posteingang des Benutzers.

Voicemail bietet generell einen Anrufbeantworter mit personalisierten Grußansagen am Schreibtisch jedes Mitarbeiters, damit die Anrufer Sprachnachrichten hinterlassen können, wenn der Benutzer einen Anruf nicht entgegennehmen kann. Voicemail- Nachrichten können lokal oder entfernt über ein Telefon abgerufen werden (die Benutzer müssen eine PIN eingeben wenn sie ein anderes Telefon als ihre zuordnete Nebenstelle oder "Trusted Location" benutzen, z. B. das Mobiltelefon.

De Voicemail-Server ist mehrsprachig und bietet, abhängig von den Präferenzen des Benutzers und unabhängig von den standardmäßigen Systemeinstellungen, Ansageaufforderung in mehreren Sprachen. Und die Anrufer können die Ansagen, abhängig von der Einwahlroute (z. B. basierend auf der Caller-ID), in ihrer Sprache hören.

Die Voicemail-Optionen sind:

IP Office Essential Edition:

- Embedded Voicemail

IP Office Preferred Edition:

- Voicemail Pro >–> für zentrale Installation und Nutzung durch Remote-Benutzer in Multi-Site-Netzwerken (SCN).
- Verteiltes Voicemail Pro – für Multi-Sites in Small Community-Netzwerken (SCN)
- Zentrales INTUITY Audix / Modular Messaging Voicemail – mit Avaya Communication Manager

IP Office Preferred Edition für Windows- und Linux-Betriebssysteme. Die Preferred Edition unter Linux bietet die in diesem Kapitel beschriebenen Funktionen, jedoch ohne Folgendes:

- Web Voicemail wird mit der Benutzerproduktivitätsanwendung Avaya one-X™ Portal for IP Office angeboten, die in den Office Worker-, Teleworker- und Power User-Lizenzen enthalten ist.
- VPNM.
- Aktionen im Zusammenhang mit IVR (Datenbank und VB Scripting)
- Sprachaufzeichnungsbibliothek (VRL = Voice Recording Library)

Positionierung - Zusammenfassung:

Weitere Details siehe Vergleich der Voicemail-Funktionen 383 am Ende dieses Abschnitts.

Funktion	Preferred Edition Voicemail Pro	Essential Edition Embedded Voicemail
Unterstützte IP Office-Systeme	IP500 V2 IP500	IP500 V2 IP500
Mailboxen	IP Office legt Mailboxen für jeden Benutzer und für jeden Sammelanschluss im System basierend auf den Kanallizenzen an.	
Nachrichten-Speicherkapazität	1 MB/Minute bis zur Festplattenkapazität	Bis 15 Stunden.
Max. simultane Gespräche	Bis 40[1]	IP500 V2 = Bis 6[2] IP500 = 4
Redundanz und Sicherung	Ja	Nein
Small Community Network (SCN) zentraler Betrieb	Ja	Nein
Verteilte Voicemails im SCN	Ja	Nein
Voicemail an E-Mail-Weiterleitung	Ja	Ja
Unified Messaging (UMS)	Ja	Nein
Microsoft Exchange Server 2007/2010 Integration	Ja	Nein
Zentraler Betrieb	Ja	Nein
Warteschlangenansagen	Ja	Ja
Auto Attendant	Ja	Ja
Anrufaufzeichnung	Ja	Nein

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Intuity Emulation	Ja	Ja

1. Bis 40 in einer Single-Site-Umgebung, weitere Anschlüsse können der SCN-Umgebung über Distributed Voicemail Pro hinzugefügt werden.
2. Die ersten beiden Anschlüsse sind im IP Office-Basissystem enthalten. Weitere 4 Anschlüsse (jeweils 2) können separat erworben und lizenziert werden.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

IP Office Essential Edition - Embedded Voicemail

In Einzelhandelsumgebungen oder Home Offices, wo Platz, Lärm oder die Kosten die Nutzung von Voicemail mit einem PC ausschließen, ist Embedded Voicemail die bevorzugte Option für einen Voicemail-Service auf Einsteigerebene. Diese Funktion ist in die IP500-und IP500 V2-Hardware integriert und daher wird kein separater Server benötigt. Embedded Voicemail wird mit dem Kauf von IP Office Essential Edition aktiviert.

Die wichtigsten Funktionen von Embedded Voicemail sind u.a.:

- Bis 6 Voicemail-Ports am IP500 V2
- IP500 V2: Die ersten beiden Anschlüsse sind im Basissystem enthalten. Weitere vier Ports können durch Kauf von zwei 2-Port Zusatzlizenzschlüsseln hinzugefügt werden.
- IP500: Max. vier Voicemail-Ports
- Mit der wachsenden Anzahl an Ports steigt auch die Nachrichtenspeicherkapazität:
  - 2 Ports: Bis 15 Stunden.
  - 4 Ports: Bis 20 Stunden.
  - 6 Ports: Bis 25 Stunden.
- Konfigurierbare Aufzeichnungsdauer: Standardmäßig 2 Minuten, max. 3 Minuten
- Mehrere Sprachen im System gespeichert
- Hilfe-Menüs über '4. Grußansagen- und Mailbox-Navigation.
- E-Mail-Versand mit Nachricht oder vollständiger Voicemail-Nachricht
- Voicemail Breakout/Persönlicher Auto-Attendant: Es können bis zu drei Breakout-Nummer eingerichtet werden. Wenn die Anrufer an die Mailbox weitergeleitet werden, können sie eine Nachricht hinterlassen oder sich an eine der drei Rufnummern weiterleiten lassen (z. B. Operator, Mobiltelefon, Kollege usw.)
- Konfigurierbarer systemweiter Funktionscode für Voicemail-Zugriff (z. B. *17)
- 40 konfigurierbare Auto Attendants mit drei zeitbasierten Grußansagen pro Auto Attendant.
- Bis zu 12 Menüelemente pro Auto Attendant mit automatischem Timeout an die Reservenummer.
- Auto Attendant unterstützt Dial-by-Name und Direktwahl nach Nummer (wählen der Nebenstellennummer ohne vorheriges Wählen der Zugriffsnummer).
- -Zugriff und Kontrolle über das digitale oder IP-Phone-Display (Visual Voice). Diese Funktion wird von den Telefonen der Serien 1408, 1416, 1608, 1616, 2410, 2420, 4610, 4620, 4621, 4625, 5410, 5420, 5610, 5620, 5621 und 9600 unterstützt.
- Beantwortung einer Nachricht an einer internen der externen Rufnummer (wenn die Caller-ID verfügbar ist)
- Unterstützung von Sammelanschlussansagen
- Faxoption für die Weiterleitung von Faxanrufen über das automatische Weiterleitungsmenü
- Vorspulen (#), Zurückspulen (*), Überspringe (9) und Absender anrufen (**) während dem Abhören von Nachrichten.
- Keine Lizenz benötigt.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Unterstützung von Intuity Audix-Befehlen

Die Voicemailfunktion in der Basic Edition und Essential Edition von IP Office unterstützt neben TUI-Befehlen auch Intuity Audix-Befehle. Im Intuity Audix-Modus verwendet das System dieselben Intuity Audix-Befehle, die derzeit auf Voicemail Pro verwendet werden. Der Intuity-Modus wurde hauptsächlich deswegen eingeführt, weil in allen Messaginglösungen einheitlich die gleichen Befehle verwendet werden sollen.

Sie wählen aus dem IP Office Manager den Betriebsmodus – Intuity oder IP Office – aus, den Sie bevorzugen. Einige der Befehle aus dem Intuity-Modus:

- Nachrichten abrufen: 2 drücken
- Grußansagen verwalten: 3 drücken
- Kennwort ändern: 5 drücken
- Nachricht löschen: *3 drücken

Standardmodi für Messaging in der Basic Edition und der Essential Edition:

- Aktualisierte Systeme: kein Moduswechsel (also IP Office-Modus)
- Neuinstallationen in den Modi PARTNER, Norstar und Quick: Intuity-Modus
- Neuinstallationen in IP Office: IP Office-Modus

Anrufüberwachung

Wenn ein auf Ihrem Telefon eingehender Anruf an Sie weitergeleitet und vom Voicemail-System beantwortet wird, hören Sie den Anrufer automatisch auf dem Telefonlautsprecher. Der Anrufer kann aber Sie nicht hören. Sie entscheiden, ob Sie den Anruf annehmen. Wenn nicht, übernimmt das Voicemail-System den Anruf.

Die Anrufüberwachungsfunktionen werden unterstützt auf:

- IP500, IP500 V2 und IP Office auf Linux-Plattformen
- Basic, Essential und Preferred Editions (zentralisiert und verteilt)
- Netzwerke mit mehreren Standorten
- Interne Anrufe für einen bestimmten Benutzer
- DID-Anrufe für einen bestimmten Benutzer
    - T1, PRI, E1, BRI, SIP
- Vermittelte Anrufe für einen bestimmten Benutzer
- Einige Weiterleitungen an einen bestimmten Benutzer
    - Rufweiterleitung, wenn keine Antwort
    - Rufweiterleitung bei „Besetzt“
- Externe Anrufe im Basic-Modus (Anruf wird zur Mailbox des Leitungsbesitzers geleitet)
- Mobiles Twinning mit der Smartphone-Anwendung „MyBuddy“
- Vorbehalte
    - Bei Anrufen an Sammelanschlüsse nicht möglich
    - Nicht Operator-/Anrufgruppen
    - Nicht für Durchsagen
    - Anwendbar für übergeordnetes Telefon in internem Twinning und/oder für das sendende Schreibtischtelefon in einer Beziehung für mobiles Twinning.

Hinweis: Die Anrufüberwachung wird auch von Voicemail Pro unterstützt.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

IP Office Preferred Edition - Voicemail Pro

IP Office Voicemail Pro aus der IP Office Preferred Edition ist die modernste Messaging- und Anrufverlauf-Anwendung für IP Office-Systeme. Abhängig von der Lizenz und den Systemeinstellungen können bis zu 40 Anrufe gleichzeitig verarbeitet werden. Jeder Benutzer kann Voicemail ein- oder ausschalten. Wenn es eingeschaltet übernimmt das System automatisch die Anrufe, und wenn der Benutzer nicht verfügbar ist, spielt es persönliche Grußansagen ab und nimmt eine Nachricht auf.

Wenn eine Nachricht hinterlassen wurde, sieht der Benutzer eine beleuchtete Nachrichten-Wartelampe am Telefon und kann die Nachrichten auf Tastendruck abraufen.

Voicemail Pro kann den Benutzer auch anrufen, wenn neue Nachrichten eingehen. Voicemail -Nachrichten werden mit Datum- und Zeitstempel versehen und die Rufnummer des Anrufers wird erfasst. Voicemail Pro kann darauf konfiguriert werden, gelesene Nachrichten automatisch zu löschen, sofern der Benutzer die Nachricht nicht dauerhaft speichern möchte.

Voicemails können auch remote abgerufen werden. Dazu muss sich der Benutzer in den Voicemail Pro-Server einwählen. Wenn die Rufnummer des Benutzers erkannt wird (z. B: die Privat- oder Mobilrufnummer) kann der Benutzer die Voicemail sofort abhören. Wenn die Quellnummer nicht erkannt wird, wird der Benutzer gebeten, eine Mailbox-Nummer und eine PIN-Code für die Mailbox einzugeben, bevor er die Voicemail abhören kann. Benutzer können die PIN-Codes einrichten und ändern.

Muss eine Voicemail an andere Benutzer weitergeleitet werden, bietet Voicemail Pro viele Möglichkeiten:

- Voicemails können an ein andere Mailbox oder an Mailbox-Gruppen übermittelt werden.
- Die Empfänger können die Voicemail vor der Weiterleitung an eine oder mehrere andere Mailboxen kommentieren.
- Voicemails können als E-Mail-WAV-Anlagen weitergeleitet werden.

Alle Optionen auch Eingabeaufforderung und die grafische Benutzeroberfläche werden in vielen Sprachen angeboten; zudem stehen IP Office TUI und INTUITY Emulation TUI zur Verfügung.

Voicemail Pro – Mehr als nur Voicemail

Voicemail Pro ist viel mehr als nur ein Voicemailsystem. Die weiteren nützlichen, bequemen, kosten- und zeitsparenden Funktionen sind:

- Whisper Announce fordert die Anrufer auf Informationen (im Allgemeinen den Namen) zu hinterlassen, die an die Nebenstelle des Benutzers weitergeleitet werden, damit dieser entscheiden kann, ob der Anruf angenommen wird oder nicht. Das ist insbesondere bei "unterdrückten CLI/ANI"-Nummern nützlich, wenn z. B. Televermarkter versuchen etwas zu verkaufen. Voicemail Pro unterbricht keine laufenden Nebenstellengespräche.
- Assisted Transfer ermöglicht die Weiterleitung an ein Ziel, allerdings kann das Gespräch auch automatisch an Voicemail Pro zurückgegeben werden, damit andere Optionen gewählt werden können, falls die angerufene Partei den Anruf nicht während einer vordefinierten Zeitspanne annehmen kann.
- Bedingtes Anruf-Routen Die Bedingungen werden anhand eines Sets aus Basiselementen aufgebaut. Diese Elemente können mit einer einzelnen Bedingungen kombiniert werden, um komplexe Regeln aufzubauen. Beispielsweise können die standardmäßigen Geschäftszeiten mit Week Planner definiert und dann mit einem Kalender kombiniert werden, um Ausnahmetage, wie Feiertage/Ferien zu definieren.
- Call-Module Mit Module kann eine Aktionssequenz erzeugt werden, die zwischen verschiedenen Call-Routing-Szenarien erteilt werden kann - einem Makro in PC-Anwendungen vergleichbar. Mit diesen Modulen kann eine Bibliothek mit vertikalen Voicemail-Anwendungen aufgebaut oder einfach mit der Import- und Exportfunktion an anderen IP Office Voicemails-Sites eingespielt werden.
- Aktivierung externer Relais im IP Office-System. Beispielsweise kann der Status eines Office-Meetings entfernt überprüft und dann während der Fahrt zur Arbeit am Mobiltelefon eingeschaltet werden.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Wichtigste Funktionen

Die wichtigsten Funktionen von Voicemail Pro:

- Persönliche Voicemail-Mailboxen für alle Nutzer und Gruppen.
- Persönliche Nummerierung (Rufumleitung)
- Erweitere persönliche Grußansagen für die Anpassungen der Informationen für den Anrufer basierend auf der Verfügbarkeit des Benutzers.
- Unified Messaging (UMS) mit Synchronisierung zwischen Voicemail und E-Mail (Voicemail Pro-Server und E-Mail-Client).
- UMS Internetzugang für den Zugriff auf Voicemails über die Weboberfläche eines Internet-Browsers.
- UMS-Integration von Voicemail Pro in Microsoft Exchange Server für die vollständige Synchronisierung der Nachrichten.
- Mobile-Messaging-Integration (z. B. Blackberry) durch Integration des Exchange-Servers.
- Weiterleitung der Voicemail-Nachrichten an E-Mail-Systeme via SMTP.
- Voicemail Pro-Client, eine grafische Benutzeroberfläche für die Programmierung und Konfiguration von Anwendungen (vor Ort und von Remote-Standorten aus).
- Datenbankzugriff über Interactive Voice Response (IVR) für individuelle Unternehmensanforderungen.
- Audiotex und Auto Attendant-Dienste (einschließlich Wählen nach Name)
- Fortschrittliche Warteschlangenansage
- Voicemail-Zugriff und Kontrolle über das digitale oder IP-Phone-Display (Visual Voice).
- 22 unterstützte Sprachen: Chinesisch (Mandarin), Dänisch, Niederländisch, Englisch (GB), Englisch (USA), Finnisch, Französisch (Frankreich), Französisch (Kanada), Deutsch, Griechisch, Ungarisch, Italienisch, Koreanisch, Norwegisch, Polnisch, Portugiesisch (Europa), Portugiesisch (Brasilien), Russisch, Spanisch (Kastilisch), Spanisch (Lateinamerika), Schwedisch
- Bedingungen (z. B. Test außerhalb der Geschäftszeit).
- Gruppennachricht senden
- Automatische und OnDemand-Anrufaufzeichnung mit einer ContactStore-Suche- und Wiedergabeoption für gespeicherte Nachrichten.
- Einbruchsicher/verifizierte Anrufaufzeichnung
- Voiceforms/Questionnaire Mailboxen (Campaign Manager).
- Persönliche Verteilerlisten
- Beschriftungsdaten (Tags) aus einer Datenbank zu einem Anruf und Übergabe mit dem Anruf an einen Agent.
- Visual Basic (VB) Script-Unterstützung für die Konfiguration des Voicemail-Systems mit VB-Scripts, anstelle von Voicemail Pro-Anrufabläufen.
- Text-to-Speech vereinfacht das Vorlesen von E-Mails über Telefone sowie der Datenbankdaten in 14 Sprachen.
- Housekeeping für die vereinfachte Nachrichtenverwaltung.
- Automatische Erkennung und Weiterleitung von Faxanrufen in Auto Attendants und an die Voicemail-Box eines Teilnehmers.
- Unerstützung der INTUITY-Telefonoberflächen-Funktionen im INTUITY-Emulationsmodus.
- Aufnahme von Systemansageaufforderung über ein Mobilteil oder mit Multimediaeinrichtungen am PC.
- Sprechende Uhr
- Unterstützung des TTY-Textphones mit Hörhilfen
- Centralized VoiceMail in einer Multi-Site-IP Office-Umgebung.
- Vernetztes Messaging mit anderen Voicemailsystemen und Voice Messaging-Systemen von Avaya, die VPIM unterstützen (z. B. CallPilot).
- Bis zu 40 Anschlüsse für ein Single-Site-System.
- Voicemail-Kanäle zwischen Voicemail Pro und IP Office können für geschäftskritische Funktionen reserviert oder ohne Reservierung für beliebige Funktionen belassen werden.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

- Bessere Sprachaufnahmen, einschließlich der Aufnahme von Anrufen über IP-Telefone (Anrufe über Direktmedien müssen durch IP Office geroutet werden), automatische Auslösung der Anrufaufzeichnung über Eingangsrouten, Unterbrechung bei geparkten oder gehaltenen Anrufen).
- Zu den Ausgangspunkten für den Benutzer von Voicemail Pro gehören auch Warteschlangenoptionen.

Weitere Details zu den Funktionen von Voicemail Pro werden an späterer Stelle in diesem Abschnitt beschrieben.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Anrufverläufe mit Voicemail Pro für intelligente Anrufbearbeitung

Die Stärke von Voicemail Pro ist die Fähigkeit, Anrufverläufe aus einer Reihe unterschiedlicher Bausteine aufbauen zu können. Diese Komponenten ermöglichen die Automatisierung von Aufgaben wie die Annahme von Anrufen, Erkennen von Nummern anhand des Wähltons, Ausführen eines Anrufs usw. Mit den Anrufverläufen bietet Voicemail Pro weitaus mehr Möglichkeiten als nur das Weiterleiten eines Benutzers an eine gewünschte Gruppe oder Nebenstelle. Mit Anrufverläufen kann Voicemail Pro die Benutzer zurückrufen, wenn eine Voicemail-Nachricht hinterlassen wird, und es kann entfernt auf die Rufweiterleitungseinstellungen zugegriffen werden, wenn Benutzer die Weiterleitungs- oder Umleitungsnummer von einem externen Telefon aus ändern möchten. Mit Voicemail Pro können Nachrichten für einzelne Benutzer oder für Gruppen verarbeitet und Anrufern Audio-Informationen zur Verfügung gestellt werden, so dass der Operator während starker Anrufaufkommen entlastet wird. Außerdem können durch Dienste wie Text-to-Speech Verbindungen zu Geschäftsanwendungen hergestellt werden. Voicemail Pro bietet eine umfassende Umgebung für die Telefonieanwendungen, wobei die Unternehmens-Workflows in Echtzeit eingerichtet werden können und mit diesen interagieren können. – Anrufer interagieren über Menüs und Dateieingaben, und die Voicemail Pro-Anwendungen geben die Ergebnisse aus. Z. B. können die Benutzer ihre E-Mail-Nachrichten über das Telefon abhören.

E-Mail-Integration

Voicemail Pro Unified Messaging Service (UMS) ist für die Integration der E-Mail-Systeme zuständig. Diese Funktion ist Bestandteil der Office Worker-, Teleworker- und Power-User-Lizenzen. Voicemail Pro kann mit den E-Mail-Systemen interagieren und Voicemails und deren Status (neu/ungelesen, gelesen, gelöscht, gespeichert) zwischen allen Geräten synchronisieren: Tischtelefone, Mobiltelefone, die UMS-Weboberfläche, Avaya one-X™ Portal for IP Office, der E-Mail-Client und andere Geräte können mit dem E-Mail-Konto des Benutzers synchronisiert werden. Diese Funktion wird für E-Mail-Clients angeboten, die mit dem IMAP4-Protokoll arbeiten (wie, MS Outlook, Lotus Notes, Mozilla Thunderbird und viele andere).

Voicemail Pro und Exchange Server

Die erweiterte Zusammenarbeit zwischen Voicemail Pro und Microsoft Exchange Server ermöglicht die Voicemail-Speicherung im Exchange-Nachrichtenspeicher. Dies ist der einzige Speicherort für alle E-Mail- und Voicemail-Nachrichten und daher die einzige Quelle für alle Statusinformationen zu Nachrichten. Wenn eine Voicemail über ein mit IP Office verbundenes Tischtelefon abgerufen werden soll, ruft Voicemail Pro sie direkt aus dem Exchange-Nachrichtenspeicher ab. Voicemail Pro sendet die Voicemails nicht nur als E-Mails mit WAV-Anhang, sondern die Nachricht wird als „Voicemail“ formatiert, damit Exchange sie anders als normale E-Mails verarbeiten kann.

Falls Microsoft Exchange Server mit einem Mobilitätslösungs-Server (z. B. einem Blackberry Enterprise Server) zusammenarbeitet, um E-Mails an Mobilgeräte (Blackberry oder ähnliches Gerät) weiterzuleiten, wird Voicemail Pro ebenfalls integriert und stellt Voicemails über den Exchange Server an die Mobilitätslösung zu. Am Mobilgerät werden die Voicemails an der optischen Voicemail-Oberfläche angezeigt (und nicht als E-Mails mit Anhang).

Voicemail in einem Small Community Network (SCN)

Ein einzelner Voicemail Pro-Server auf einem PC kann Voicemail-Dienste für viele IP Office-Systeme im Small Community Network über das LAN-,WAN- oder Frame-Relay-Netzwerk anbieten. Dieses 'Centralized Voicemail' senkt Kosten und vereinfacht die Kommunikation zwischen IP Office-Sites. Bezüglich der Redundanz verbindet sich Centralized Voicemail automatisch mit einem anderen IP Office-Standort, falls der Hauptstandort ausfallen sollte.

Für Voicemail-Verbindungen entfernter IP Office-Benutzer werden im SCN keine Multi-Site-Kanäle benötigt.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

IP Office Preferred Edition - Voicemail Pro Resilience und Backup

Ein Kundendienst mit ununterbrochenem Zugang zum Unternehmen ist unerlässlich – für die Kunden, die Bestellungen aufgeben möchten, für die Partner, die einen wichtigen Vertrag verhandeln möchten und für die Mitarbeiter, die auf wichtige Nachrichten zugreifen müssen. Ein Ausfall kann für das Unternehmen sehr teuer werden und Ausfälle können viele Ursachen haben: Stromausfall, fehlende Netzwerkverbindung, Kabeldefekte, Hardware-Ausfälle unsw.

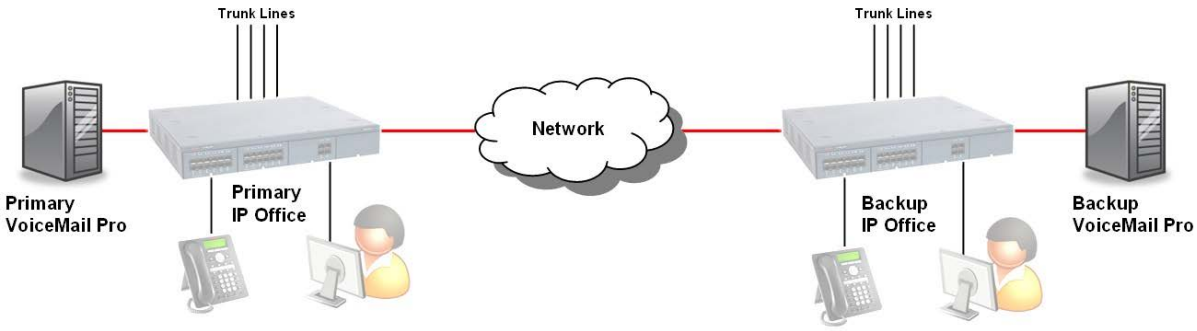
Umsatzverluste und Rufschädigung müssen nicht notwendigerweise Folgen solcher Ausfälle sein. IP Office Resilience und Backup sind Funktionen, die von Voicemail Pro unterstützt werden. Ein mit der primären IP Office-Installation verbundener Voicemail Pro-Server kann sich automatisch wieder mit der IP Office-Backupinstallation verbinden, wenn die Verbindung zwischen den beiden IP Office-Systemen unterbrochen ist. Damit wird der Ausfall eines IP Office oder der Verbindung behoben. Für dieses Szenario wird für ein Backup-IP Office-System die Preferred Edition-Lizenz benötigt.

Ab Version 6 bietet ein Voicemail Pro-Backupserver zusätzliche Funktionen, damit die Kommunikation im Unternehmen aufrechterhalten werden kann. Dem IP Office/Voicemail Pro-System kann ein Voicemail Pro-Backupserver hinzugefügt werden, der die Voicemail-Funktionen übernimmt, falls das primäre Voicemail Pro-System ausfallen sollte.

Für den Voicemail Pro-Backupserver sind mehrere Einsatzszenarien denkbar:

- 1 IP Office-Installation, 1 primärer Voicemail Pro-Server und 1 Voicemail Pro-Backupserver, wobei der Backupserver am gleichen Ort wie IP Office/Voicemail Pro untergebracht sein kann oder an einem externen Standort.
- 1 primäre IP Office-Installation mit 1 primären Voicemail Pro-Server und 1 IP Office-Backupinstallation mit 1 Voicemail Pro-Backupserver an einem zweiten Standort.
- Ein Multi-Site-Netzwerk mit zentralem Voicemail Pro-Server mit Verbindung zu IP Office an einem Standort und einem vernetzten IP Office mit Voicemail Pro-Backupserver. In diesem Multi-Site-Netzwerk können weitere IP Office und verteilte VoiceMail-Systeme gehostet werden.

Das Diagramm zeigt das zweite Szenario:



Die primäre Voicemail Pro-Installation stellt eine Verbindung zur Voicemail Pro-Backupinstallation her und synchronisiert die Grußansagen und veränderten Konfigurationseinstellungen. Nachrichten und Nachrichtenzustände werden nicht zwischen der primären und Backupinstallation von Voicemail Pro synchronisiert, um Netzwerküberlast zu vermeiden.

Idealerweise ist der Voicemail Pro-Backupserver ein Mirror-System des primären Voicemail Pro-Servers mit identischer Ausstattung (z. B. Anzahl der Ports, lizenzierte Funktionen und Hardware). Alle notwendigen Funktionen müssen über die IP Office Preferred Edition lizenziert und von der entsprechenden Hardware unterstützt werden (um beispielsweise die Server-Performance und ausreichend IP-Office-Amtleitungen zu gewährleisten). Die zweistündige Laufzeit eines Voicemail Pro-Servers ohne Lizenzen gilt nicht für Backup-Szenarien.

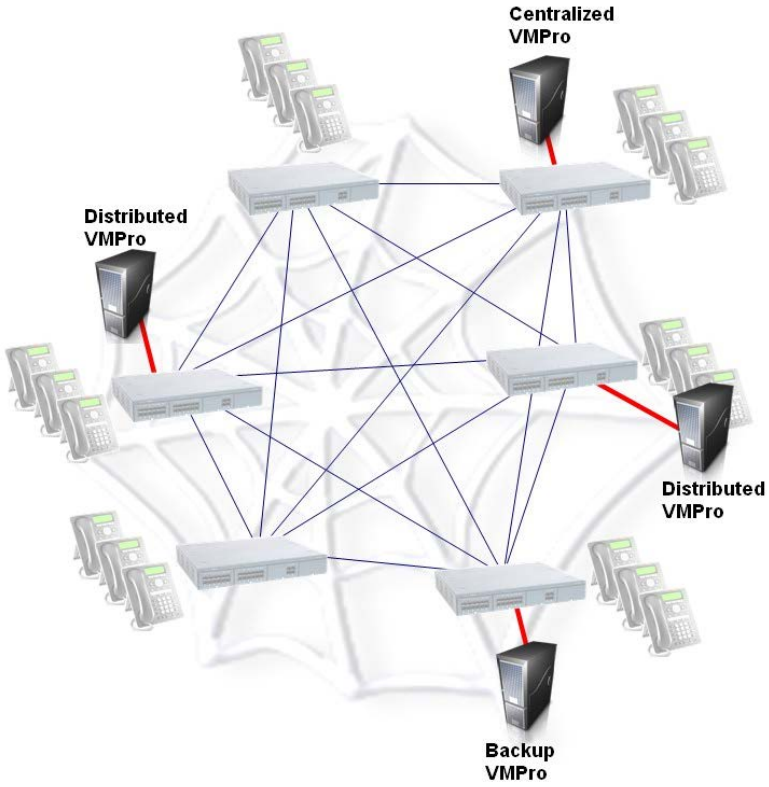
Die Funktionen von Voicemail Pro-Backupservern können begrenzt sein (z. B. weniger Ports), wenn eingeschränkte Fähigkeiten während der kurzen Zeit bis zur Wiederverbindung des Hauptservers akzeptabel sind.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Distributed Messaging

Ein zentraler Voicemail Pro-Server wird in einem SCN mit mehreren IP Office-Systemen mit IP Office/Voicemail Pro Release 5 oder früher unterstützt. Ab IP Office Release 6 können mehrere verteilte Voicemail Pro-Server an allen oder ausgewählten IP Office-Knoten eingesetzt werden.

In ein Multi-Site-Netzwerk können 1 zentrales Voicemail Pro, 1 Voicemail Pro-Backupinstallation (als Backup für das zentrale Voicemail Pro) und bis zu 30 verteilte Voicemail Pro-Installationen (ein theoretischer Wert) eingebunden werden. Der zentrale VoiceMail Pro-Server ist weiterhin der Voicemail-Hauptserver. Er ist der Medienspeicher für die Voicemails im System und für die Mediendienste, die ein Multi-Site-Netzwerk für die Versorgung der IP Office-Installationen benötigt, die nicht von einem lokalen Voicemail Pro-Server versorgt werden.



Für den Abruf von Voicemail muss auf das zentrale Voicemail Pro zugegriffen werden. Die anderen Ressourcen stehen lokal bereit, und die Funktionen Warteschlangenansage, Anrufaufzeichnung, automatische Weiterleitung und Voicemail-Nachrichten können genutzt werden.

Fällt ein verteiltes Voicemail Pro aus, springt das zentrale Voicemail Pro ein und übernimmt alle Funktionen, als gäbe es keine verteilten Voicemail Pro-Server.

Für zentrales Voicemail Pro, verteilte Voicemail und Backup-Voicemail wird dieselbe Preferred Edition-Lizenz benötigt, allerdings weicht die Konfiguration in IP Office Manager entsprechend den benötigten Funktionen ab.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Internationale Zeitzonen

Die Preferred Edition unterstützt internationale Zeitzonen. Der Kunde kann dadurch eine Multi-Site-Umgebung (IP Office SCN-Netzwerk) in unterschiedlichen Zeitzonen unterhalten. Voicemails und Ansagen erhalten dadurch den Zeitstempel des lokalen IP Office-Switch, mit dem sie verbunden sind.

- Jede persönliche Voicemail-Aufzeichnung wird also mit dem Zeitstempel des lokalen Switch versehen.
- Auch jede Ansage (z. B. Öffnungszeiten) wird mit dem Zeitstempel des lokalen Switch versehen.

Die lokale Uhrzeit wird in Szenarios mit verteilter Preferred Edition/Preferred Edition mit Backup auf die gleiche Weise ausgegeben. Die Unterstützung internationaler Zeitzonen gilt genauso für Sprachnachrichten an Sammelgruppen.

Die Unterstützung internationaler Zeitzonen wirkt sich auf die folgenden Funktionen von Preferred Edition wie oben beschrieben aus:

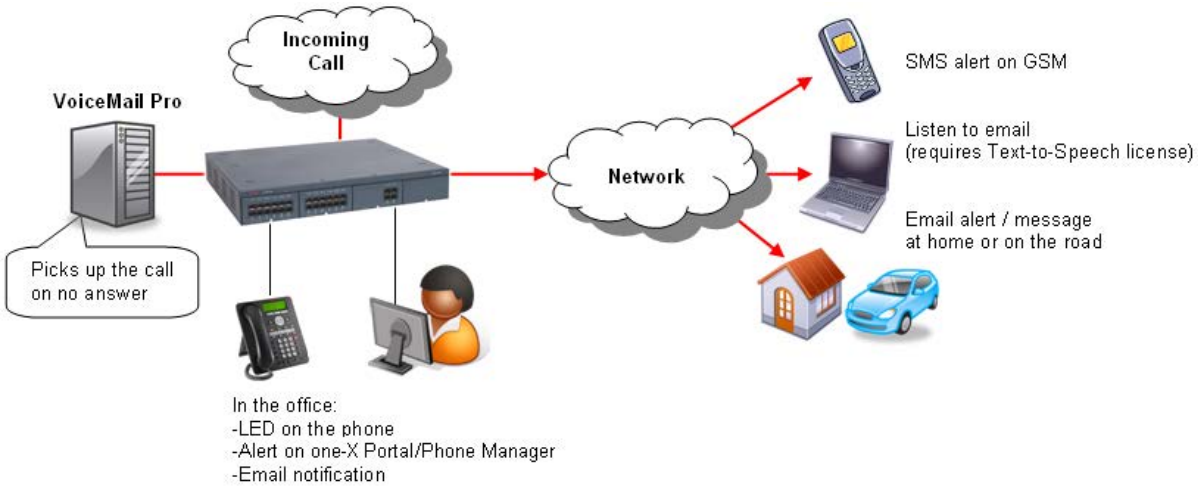
- Alarm aktivieren
- Anrufentgegennahme (Benutzer und Sammelgruppen)
- Anrufaufzeichnung
- Voicemail-Sequenzen
- Aktion "Zeit"
- Verteilerliste
- Eigehende VPNM-Nachrichten
- Outcalling
- Wochenplaner
- E-Mail-Lesefunktion

Beispiel: Die lokale IP Office-Uhrzeit ist 14:00 Uhr (UTC + 2:00). In der Zeitzone, in der sich der VM Pro-Server befindet, ist es 17:30 Uhr (UTC + 5:30). Ein IP Office-Benutzer stellt für 14:30 einen Alarm ein. IP Office löst dann den Alarm aus, wenn es am Standort von IP Office 14:30 Uhr ist und nicht, wenn es am Standort des VM Pro-Servers 14:30 Uhr ist.

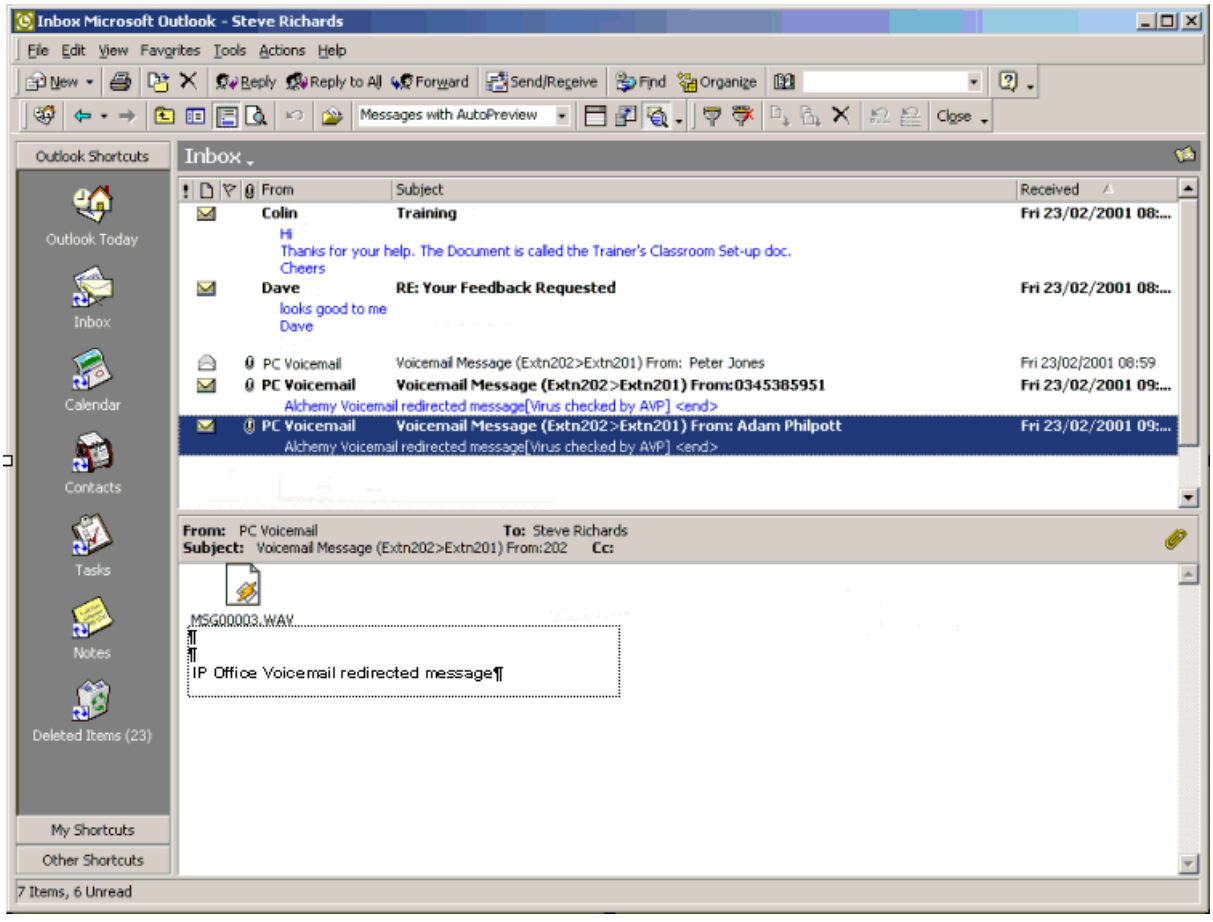
© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Interaktion Voicemail und E-Mail-Systeme

Standardmäßig ist in Voicemail Pro eine einfache Voicemail-Benachrichtigung möglich, wobei die gesamte Voicemail-Nachricht als WAV-Anhang an eine MAPI- oder SMTP-kompatible E-Mail-Anwendung (Microsoft Outlook, Exchange, Lotus Notes usw.) weitergeleitet (kopiert) wird. Durch Weiterleitung können E-Mails und Voicemail-Nachrichten vereinheitlicht und als einzelne Quelle gesammelt werden. Diese einfache Benachrichtigungsoption zur ausschließlichen Weiterleitung der Anrufernummer im "Thema"-Abschnitt der E-Mail eignet sich ideal zur Verwendung mit handelsüblichen Short Message Systems (SMS). Diese Information kann an das Diplay eines Mobiltelefons weitergeleitet werden, wenn der Benutzer nicht an seinem Schreibtisch ist. Die Benachrichtigung, Weiterleitung und das Kopieren von Emails, kann für alle Sprachnachrichten erfolgen und fernaktiviert werden. Dies ist ein Vorteil, wenn man von zu Hause arbeitet und einen E-Mail-Anschluss verfügbar hat.


Incoming Call
VoiceMail Pro
Picks up the call on no answer
Network
SMS alert on GSM
Listen to email (requires Text-to-Speech license)
Email alert / message at home or on the road
In the office:
-LED on the phone
-Alert on one-X Portal/Phone Manager
-Email notification

Die Weiterleitung von Voicemail auf Email ist besonders nützlich für Gruppen-Voicemail-Boxen, da damit eine einzelne Voicemail-Nachricht an die E-Mail aller Gruppenmitglieder kopiert werden kann.


Inbox Microsoft Outlook - Steve Richards
File Edit View Favorites Tools Actions Help
New Reply Reply to All Forward Send/Receive Find Organize
Messages with AutoPreview Close
Outlook Shortcuts
Outlook Today
Inbox
Calendar
Contacts
Tasks
Notes
Deleted Items (23)
My Shortcuts
Other Shortcuts
Inbox
From Subject Received
Colin Training Fri 23/02/2001 08:...
Hi
Thanks for your help. The Document is called the Trainer's Classroom Set-up doc.
Cheers
Dave RE: Your Feedback Requested Fri 23/02/2001 08:...
looks good to me
Dave
PC Voicemail Voicemail Message (Extn202>Extn201) From: Peter Jones Fri 23/02/2001 08:59
PC Voicemail Voicemail Message (Extn202>Extn201) From:0345385951 Fri 23/02/2001 09:...
Alchemy Voicemail redirected message[Virus checked by AVP] <end>
PC Voicemail Voicemail Message (Extn202>Extn201) From: Adam Philpott Fri 23/02/2001 09:...
Alchemy Voicemail redirected message[Virus checked by AVP] <end>
From: PC Voicemail To: Steve Richards
Subject: Voicemail Message (Extn202>Extn201) From:202 Cc:
MSG00003.WAV
IP Office Voicemail redirected message
7 Items, 6 Unread

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Unified Messaging Service (UMS)

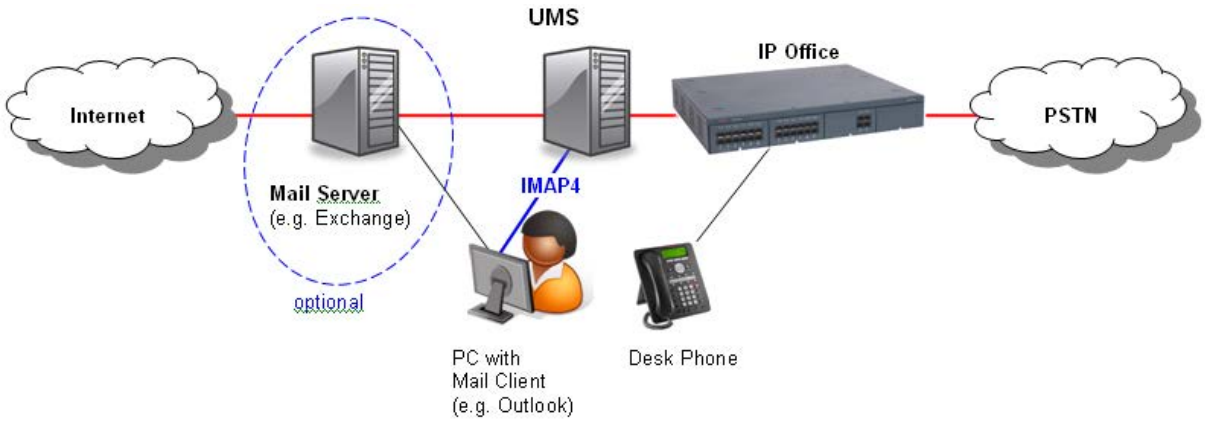
Unified Messaging Service (UMS) bietet die Integration von Voicemail Pro in E-Mail-Systeme. Die sehr einfache Installation und Konfiguration ermöglicht Nutzern, ihre Voicemail-Nachrichten zu verwalten, indem Sie das Gerät ihrer Wahl, u.a. E-Mail-Clients oder Mobiltelefone, verwenden UMS wird auf einer per-User-Basis als Teil von IP Office Power User, Teleworker und Office Worker lizenziert.

UMS kann abhängig von der vorhandenen Infrastruktur in IMAP-basierte E-Mail-Lösungen sowie Microsoft Exchange Server-Umgebungen integriert werden.

Voicemail Synchronisation über IMAP

E-Mail-Anwendungen mit IMAP-Unterstützung (z. B. Outlook) können mit einem in den Voicemail Pro-Server integrierten IMAP-Server verbunden werden.

Voicemail Pro nutzt zur Zustellung neuer Voicemail-Nachrichten seine Fähigkeit, Voicemails in E-Mails zu konvertieren.



Neue Voicemails kommen als E-Mails mit .WAV-Anhang an, und der Benutzer kann sie genau wie andere E-Mails behandeln. Wurde eine Voicemail angehört, ändert sich ihr Status auf "gelesen", unabhängig davon, mit welchem Gerät auf die Voicemail zugegriffen wurde. Löscht der Nutzer die Email, wird sie überall gelöscht.

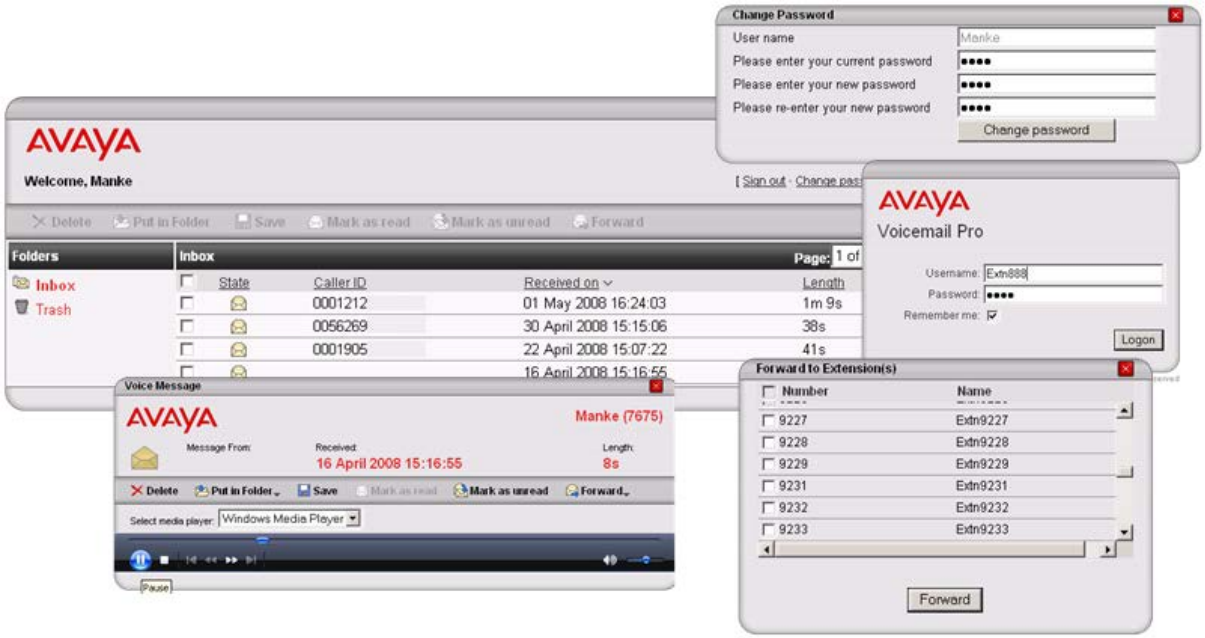
Nutzer, die einen UMS-Zugriff aktiviert haben, müssen nur einen zusätzlichen Email-Account zu ihrem Email-Client hinzufügen, um die Unfiied Messaging-Funktionen nutzen zu können. Dazu muss keine zusätzliche Client-Software installiert werden.

Die Anleitung, wie dieser Account hinzugefügt und die Webadresse für den Voicemail Pro Web-Zugriff konfiguriert werden kann, wird per E-Mail von einem Administrator zur Verfügung gestellt, ohne dass ein Systemadministrator oder externer Support benötigt wird.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Voicemail Pro UMS Web-Zugriff

Die zweite Schnittstelle, die UMS Benutzern bietet, ist eine Internetschnittstelle mit Voicemail-Zugang über einen Web Browser wie Internet Explorer oder Mozilla Firefox. Der Benutzer hört seine Voicemails mit der Multimedia-Ausrüstung des PCs oder dem Tischtelefon ab.



UMS Web Access erfordert die Installation von Voicemail Pro auf einem Server mit zuvor installiertem IIS. Zusätzlich muss während der Installation die Option für Voicemail Pro UMS Web-Zugriff ausgewählt werden.

Nach der Installation benötigt das System folgende Konfiguration:

- IP Office Power User, Teleworker und Office Worker Lizenzen (für die Anzahl der Benutzer, für die UMS konfiguriert ist).
- Für UMS-Support ausgewählte Benutzer müssen vom Systemadministrator im IP Office Manager aktiviert werden.
- Jeder Benutzer benötigt einen Voicemail PIN-Code (ein PIN ist nicht akzeptabel).

Unterstützt Internet Explorer 9 und Firefox 5

WebVoicemail und WebCampaign sind Thin Clients aus der Preferred Edition und werden von den aktuellen Versionen folgender Browser unterstützt:

- Internet Explorer 9
- Firefox 5

Folgende Browser sind für die Unterstützung der oben genannten Clients mindestens erforderlich:

- Internet Explorer 8
- Firefox 3 (nur Web-Voicemail)
- Opera 10 (nur Web-Voicemail)

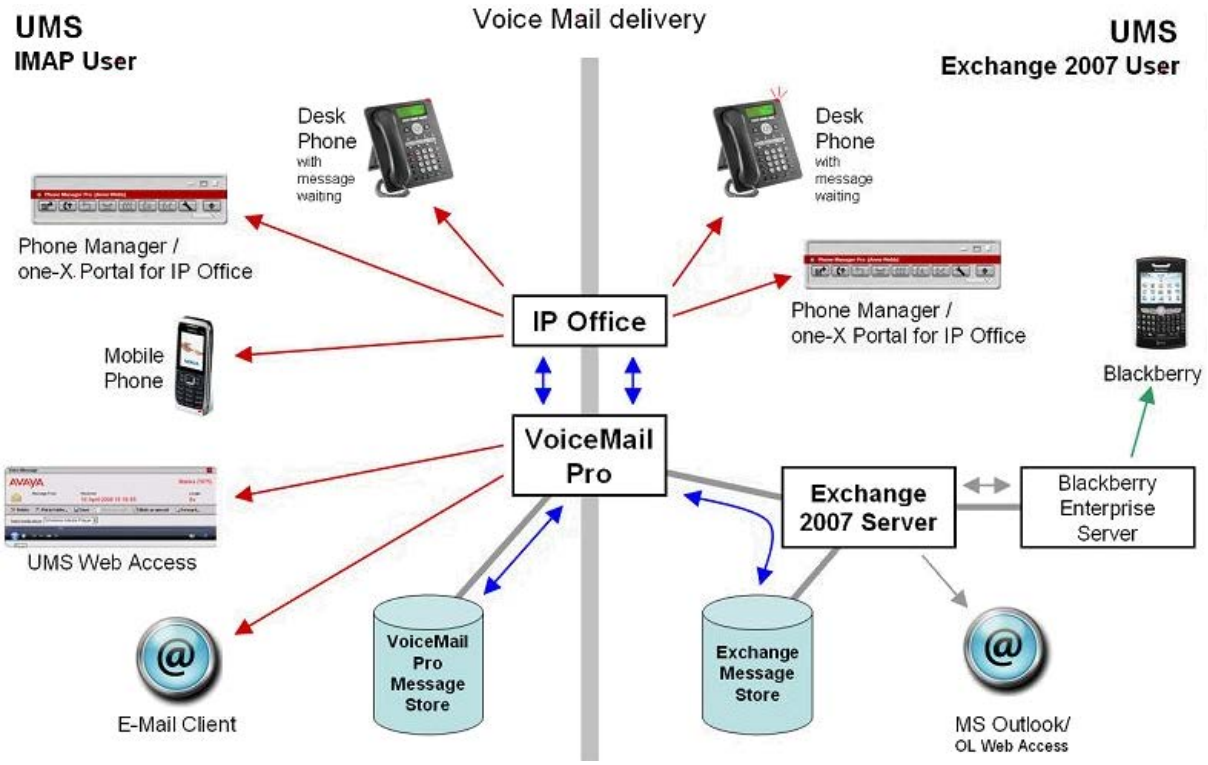
Kunden, bei denen ältere Browserversionen installiert sind, sollten eine aktuelle Version installieren. Die Preferred Edition kann auf den älteren Browserversionen weiterhin ausgeführt werden.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Integration in Microsoft Exchange Server

Voicemail Pro kann als Teil von UMS in den Exchange Server von Microsoft integriert werden. Jeder UMS-aktivierte Nutzer kann für die Nutzung der IMAP-Funktionen (siehe oben) oder Exchange-Integration konfiguriert werden. Bei Wahl der Exchange-Option werden alle Voicemails des Benutzers weitergeleitet und im Nachrichtenspeicher von Exchange anstelle des Voicemail Pro-Nachrichtenspeichers gespeichert. Voicemail Pro kann neue Voicemails auf Exchange abliefern. Die Formatierung als „Voicemail“ stellt sicher, dass Exchange sie anders als Standard-E-Mails behandeln kann. Bei Verwendung in Kombination mit einer Mobilitätslösung können Voicemails mittels Visual Voicemail Benutzerschnittstelle des Mobiltelefons (z.B. Blackberry) verwaltet werden.

Die folgende Abbildung zeigt die beiden möglichen Methoden zur Integration in ein standardmäßiges E-Mail-System auf IMAP-Basis oder ein E-Mail-System auf Grundlage von Exchange Server.



Beide Möglichkeiten können parallel nebeneinander auf demselben System bestehen, doch nur eine Option kann für einen Nutzer konfiguriert sein.

Eine im Exchange-Nachrichtenspeicher gespeicherte Voicemail kann von Voicemail Pro abgerufen und für alle Kommunikationsgeräte verfügbar gemacht werden (siehe Abbildung oben).

Frühere Versionen des Microsoft Exchange Servers werden durch Verwendung der oben beschriebenen IMAP-Integration unterstützt

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Faxnachrichten

Integration with fax software, integration with fax to the desktop or client fax applications can be realized through the use of fax servers. This allows an email client (for example Microsoft Outlook) to be utilized as an easily affordable unified messaging solution. Zu den vielen Vorteilen des Unified Messaging gehört die Sicherheit (Faxnachrichten werden direkt an den Benutzer-PC gesendet, auf Papier wird verzichtet), die Benutzerfreundlichkeit, die Effizienz beim Speichern und Abrufen von Nachrichten sowie die großen Gewinne in puncto Effizienz und Produktivität, die für das gesamte Personal erzielt werden.

Um den Support von Faxlösungen von Drittherstellern zu verbessern, unterstützt Voicemail Pro die automatische Erkennung eingehender Faxanrufe. Traditionally a dedicated telephone number is provided for all incoming fax calls. Zusätzlich oder alternativ dazu können Voicemail Pro oder die Voicemail-Box des Teilnehmers (INTUITY-Modus) eingehende Faxmitteilungen automatisch erkennen und an ein vorgegebenes Verzeichnis weiterleiten. The benefit to a business or user is that only one number is required for either voice or fax calls.

Voicemail Pro kann für das automatische Weiterleiten von Faxanrufen ein Standard-Faxverzeichnis speichern. Alternatively, with fax tone detection at the voicemail box, each voicemail box can have a fax location number. If a voicemail box owner has set his or her own fax number, then that number is used instead of the default fax location.

Voicemail box subscribers can set their own fax number through their mailbox menus.

Most fax solutions can be used in conjunction with IP Office; however the following products have been tested and verified to operate in the above scenarios:

- Equisys - Zetafax
  Zetafax for Networks provides versatile network fax software solutions for small businesses, corporate offices and distributed enterprise businesses. It enables employees to send and receive faxes at their desktop, without the need to print fax communications, take them to a fax machine and send them manually. Zetafax can be seamlessly integrated into market leading email systems like Exchange allowing users to send and receive faxes directly from their Outlook client. In addition Zetafax can be integrated with other existing applications, such as accounting or CRM systems, for fast, automated faxing from the desktop or back office. Further product information available from www.equisys.com.
- Open Text Fax Server (formerly Captaris – RightFax)
  RightFax offers a broad, scalable product line that integrates with email, desktop, CRM, ERP, document management, imaging, archival, call center, copier/scanner systems, as well as host, legacy and mainframe applications–virtually all business applications. Further product information available from www.captaris.com.
- Fenestrae – Faxination
  Fenestrae Faxination Server for Microsoft Exchange integrates fax into email technology. Create faxes on your desktop and deliver them to your chosen fax machine at the click of a mouse. Further product information available from www.fenestrae.com.
- GFI – GFI FaxMaker
  GFI FaxMaker for Exchange/SMTP allows users to send and receive faxes and SMS/text messages directly from their email client. It integrates with Active Directory and therefore does not require the administration of a separate fax user database. GFI FAXmaker integrates via the SMTP/POP3 protocol with Lotus Notes and any SMTP/POP3 server. Further product information available from www.gfi.com.
- OpenText Fax Appliance (zuvor Castelle FaxPress)
  Faxe, die von diesem Faxserver an die Mailbox eines Benutzers weitergeleitet werden, werden von Voicemail Pro als Faxe erkannt und sind deshalb für die Faxfunktionen von Voicemail Pro geeignet. More information is available from www.castelle.com.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Text-to-Speech E-Mail-Lesen (nur Microsoft Exchange)

Voicemail Pro bietet eine gemeinsame Mailbox für Voicemail-Nachrichten, E-Mails und Fax-Nachrichten und zusätzlich auch die Möglichkeit, dass damit auch E-Mails telefonisch abgefragt werden.

Wenn VoiceMail Pro im INTUITY-Modus läuft und Power User und/oder Teleworker Lizenzen aktiviert sind, dann sehen diese Benutzer eine Liste an Voicemail-Nachrichten und E-Mails. Die E-Mails können dann über das Telefon vorgelesen werden. Dadurch hat der Benutzer den Vorteil, dass sie auf ihre Nachrichten über jedes Telefon zugreifen können, egal ob sie sich im Büro oder außerhalb befinden. Das E-Mail-Konto des Benutzers muss im IP Office Manager konfiguriert werden, um die TTS-Funktion zu aktivieren.

Wenn auf Nachrichten per Telefon zugegriffen wird, dann werden dem Besitzer der Mailbox alle Voicemail-Nachrichten bevor irgendwelchen neuen E-Mails präsentiert. Wenn auf eine E-Mail zugegriffen wird, dann bezieht sich das System darauf als *"Neue Nachricht mit Text"*.

E-Mails werden beruhend auf der Spracheinstellung des Benutzer in IP Office vorgelesen abhängig von der TTS-Engine-Fähigkeit. Wenn keine zusätzliche TTS-Engine installiert ist, dann verwendet Voicemail Pro TTS die TTS-Engine, die mit dem Microsoft Windows-Betriebssystem installiert wurde. Wenn Avaya TTS verwendet wird, dann werden 22 Sprachen (Windows) bzw. 19 Sprachen (Linux) unterstützt. Falls TTS von Drittherstellern verwendet wird, können Sie die unterstützten Sprachen der Dokumentation des Anbieters entnehmen. Avaya TTS ist eine optionale Lizenz.

Wenn der Benutzer Email lesen in seinem Voicemail-Postfach aktiviert hat, dann kann er eine gesprochene Antwort zur E-Mail aufnehmen und sie als .WAV-Anhang in einer Antwort-E-Mail an die Person schicken, von der die E-Mail kam.

Hinweis: Die TTS-Funktionalität kann von mehr als acht Benutzern genutzt werden, wenn eine der Lizenzen Avaya TTS ScanSoft oder Avaya TTS Professional erworben wird. Damit Avaya TTS auf Linux ausgeführt wird, ist die TTS Professional-Lizenz Voraussetzung.

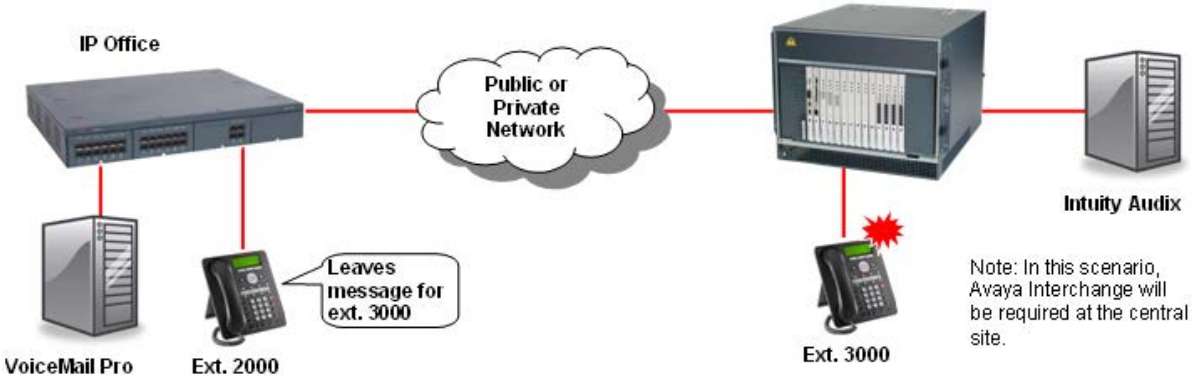
© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Networked Messaging

Wenn das Unternehmen mehrere Voicemail-Systeme an mehreren Standorten betreibt, ist es wichtig dass der integrierte Betrieb zwischen den Voicemail-Systemen bereitgestellt wird, damit die Nachrichten problemlos zwischen den Systemen übertragen und an die Mailbox des Benutzers geliefert werden können. Dazu wird IP Office Voicemail Pro für die Unterstützung von Networked Messaging lizenziert.

Lösung Networked Messaging definiert einen gemeinsamen Satz Funktionen für die Zusammenarbeit der Avaya-Voicemail-Systeme. Im INTUITY-Modus kann der Benutzer während einer Nachricht abhört bzw. nach dem Abhören, entscheiden die Nachricht an eine andere Mailbox weiterzuleiten; es kann sich dabei um jede beliebige Mailbox im lokalen oder einem entfernten Avaya-System handeln.

IP Office Networked Messaging lässt die Konfiguration von bis zu 2.000 entfernten Mailboxen auf jedem Voicemail Pro-Server zu, die mit jedem IP Office System, das diese Funktion unterstützt, und auch mit den Avaya Enterprise-Lösungen zusammenarbeiten.

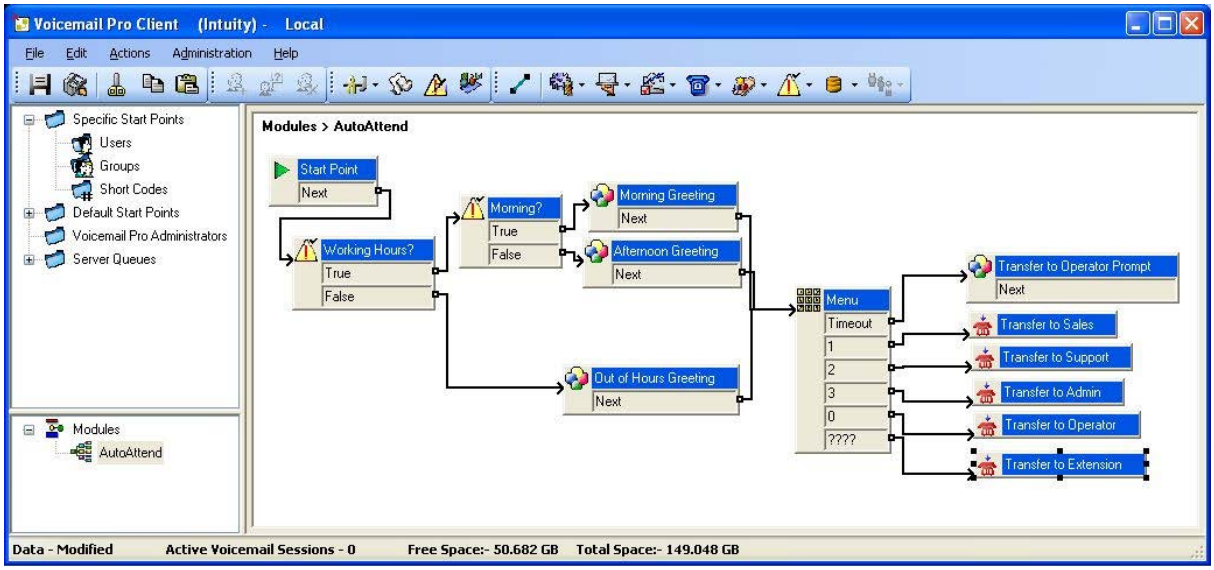

IP Office
Public or Private Network
Intuity Audix
Leaves message for ext. 3000
Note: In this scenario, Avaya Interchange will be required at the central site.
VoiceMail Pro
Ext. 2000
Ext. 3000

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Voicemail Pro bietet ein leicht zu bedienendes mehrstufiges Konfigurationstool (den Voicemail Pro-Client), mit dem Netzwerkverwalter und Systemadministratoren ein interaktives Menüsystem auf der Basis von Schlüsseleinträgen von DTMF-Telefonen erstellen können. Somit kann ein Anrufweiterleitungssystem so gebaut und konfiguriert werden, dass es den Geschäftsanforderungen gerecht wird, entweder als selbständiges System oder als Sicherung für den normalen Operator, wenn das Anrufvolumen hoch ist. Mit Voicemail Pro kann der Anrufer den Namen einer Person über die Telefontastatur (wie eine „Text"-Nachricht auf Mobiltelefonen) eingeben. Als Reaktion darauf bietet die Anrufweiterleitung dem Anrufen den am besten passenden Namen oder, wenn es mehrere gibt, eine Auswahlliste an. Der Anrufer kann dann auswählen, welchen Namen er anrufen möchte.

Mit Voicemail Pro kann beispielsweise eine Anrufweiterleitung erstellt werden, die die Anrufer auffordert, „1 für für den Verkauf, 2 für den Support, 3 für den Administrator oder 0 für den Operator" einzugeben, sodass er ohne Eingreifen des Operators an die entsprechende Abteilung weitergeleitet wird. Alternativ könnte eine Liste mit Mitarbeitern und ihren Nebenstellennummern aufgelistet werden, sodass sich der Anrufer direkt an die Person wenden kann, die er anrufen möchte. Bei größeren Unternehmen könnte zunächst eine Abteilungsliste aufgeführt werden, der eine Liste mit Mitarbeiternebenstellen in der Abteilung folgt.

Die letzten beiden Beispiele sind ideal bei Unternehmen, die ihren Telefonbetrieb von einem zentralen Operator auf Direktwahl (DDI/DID) umgestellt haben. Somit können Anrufer die erforderliche Nebenstellennummer von der Aufforderung in Voicemail Pro „lernen" und dann zukünftig die Nebenstellennummer oder andere vordefinierte Variablen direkt wählen. Eine Anrufweiterleitung ist auch dann ideal, wenn mehrere Sprachen erforderlich sind, beispielsweise *"Wählen Sie 1 für Englisch, 2 für Deutsch, 3 für Französisch, ..."*.



Eine Anrufweiterleitung, die mit einem Voicemail Pro-Client erstellt wurde

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Persönliche Nummerierung

Erreichbarkeit ist unerlässlich für den Abschluss und die Pflege von Geschäften. Voicemail Pro bietet die Möglichkeit, Voicemail entfernt ein- oder auszuschalten, eine Voicemail-E-Mail-Weiterleitung einzurichten oder die Rufweiterleitungs- und Rufumleitungsnummern zu bearbeiten. Alle diese Funktionen gemeinsam bieten einen umfassenden persönlichen Nummerierungsdienst für jene Benutzer, die unabhängig von ihrem Standort immer erreichbar sein müssen.

Benutzer mit konfiguriertem Mobile Twinning können ihre Twinning-Funktionen entfernt über die Voicemail Pro-Rufumleitung aktivieren.

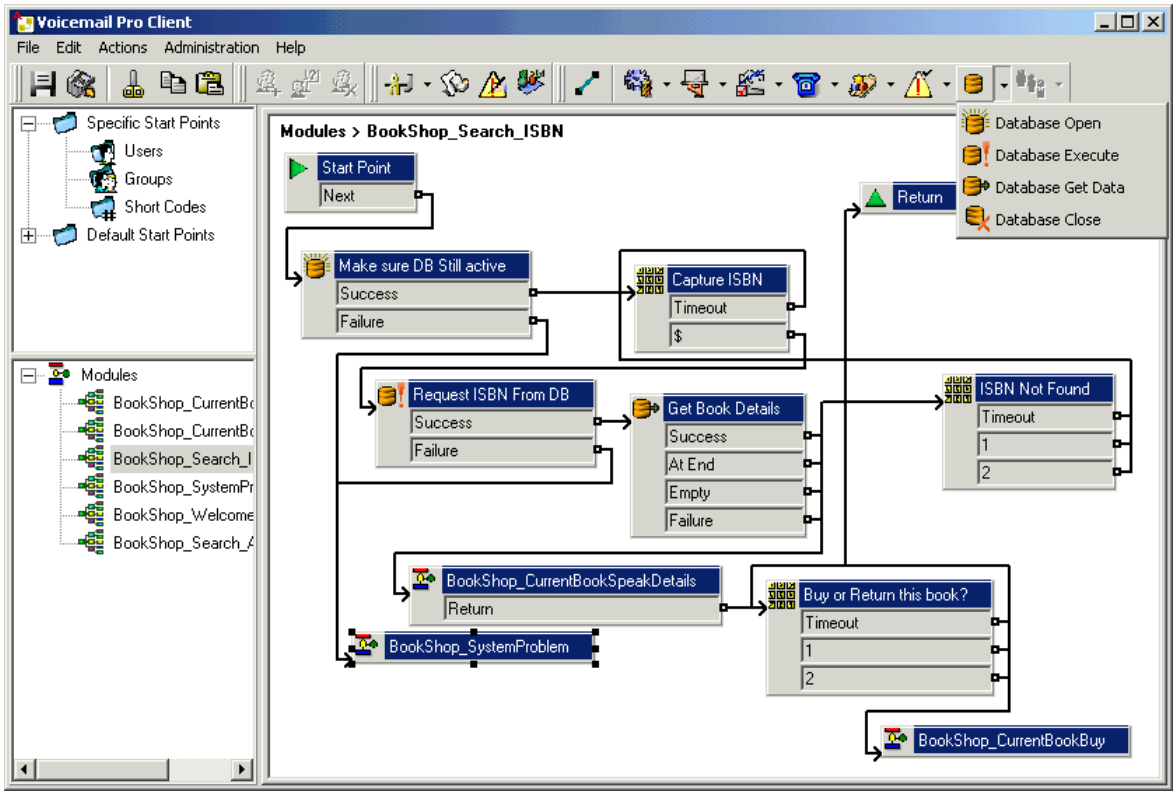
© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Datenbankzugriff in Call Flows (IVR)

Voicemail Pro bietet die Fähigkeit, leistungsfähige interaktive Systeme basierend auf DTMF-Eingabe zu entwerfen. Dies wird durch die Flexibilität der integrierten Anrufsverlaufs-Aktionen erreicht. Wenn ein Anrufer irgendeinen Teil eines definierten Anrufverlaufs durchläuft, dann kann das System mit den meisten Datenbanken von Drittanbietern interagieren, indem es die auf Standards aufgebaute ADO-Schnittstelle (ActiveX Data Objects) benutzt. Das System kann Informationen von einer Datenbank aufrufen und Informationen in Datenbanken schreiben. Dadurch können Interactive Voice Response Systeme (IVR) auf die spezifischen Geschäftsanforderungen und das gewünschte Kundenerlebnis zugeschnitten werden.

Beispiele von interaktiven Systemen, die mit diesen Einrichtungen erstellt werden können schließen Folgende ein: Information Bulletin Boards, Auftragsannahme- und Auftragsabwicklungssysteme, Frontend-Systeme für Helpdesks/Support-Desks, Contact Centers, sicherer Zugriff auf Informationen durch PIN-Überprüfung, Befragungssysteme, Fernverwaltung von Zeitnachweisen, etc.

DieDatenbankinteraktionwird durch den Erwerb der IP Office Advanced Edition aktiviert. Der Voicemail Pro-Client unterstützt vier Datenbankaktions-Symbole, die in die Anrufverläufe von Voicemail Pro integriert werden können. Die Eingabe der IP Office Advanced Edition Lizenz ermöglicht es dem Voicemail Pro-Server, diese Aktionen in Anrufverläufen zu benutzen.



Beispiel für einen Anrufverlauf, der Datenbankaktionen nutzt

Folgenden Datenbankaktionen werden mit dem Voicemail Pro-Client bereitgestellt:

- Datenbank öffnen – Öffnet eine Verbindung zur benötigten Datenbank. Während eines Anrufs kann auf mehrere Datenbanken zugegriffen werden, aber nur eine Datenbank kann zu einem gegebenen Zeitpunkt geöffnet werden.
- Datenbank ausführen – Dadurch kann eine offene Datenbank abgefragt werden. Die Abfrage kann Daten von der offenen Datenbank 'auswählen' oder Daten in die Datenbank 'eintragen'.
- Daten aus Datenbank abrufen – Gibt Zugriff auf die Daten, die durch die "Datenbank ausführen"-Aktion abgefragt wurden. Der Benutzer kann den nächsten, vorigen, ersten oder letzten Listeneintrag abrufen.
- Datenbank schließen – Diese Aktion schließt die aktuelle Datenbank. Wenn die Datenbank bei Anrufende offen ist, wird sie automatisch geschlossen.

Interaktion mit einer offenen Datenbank findet durch Structured Query Language Scripts (SQL) statt. Ein Administrator kann SQL-Scripts direkt in die dafür vorgesehene Sektion der "Datenbank ausführen"-Aktion eingeben. Für Administratoren, die nicht mit SQL-Scripts vertraut sind, kann ein Script automatisch durch den SQL Query Builder Wizard erstellt werden.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Verwendung von Text To Speech (TTS) Funktoinen im Call-FLow

Text-to-Speech (TTS) kann verwendet werden, um IP Office IVR und Anrufablauf-Funktionen weiter zu verbessern; TTS-Funktionen können die Benutzerfreundlichkeit verbessern, indem sie dem System ermöglichen, von einer Datenbank abgerufene Information rückzulesen. In einem Buchgeschäft beispielsweise wählt sich der Anrufer in das System ein und wird gebeten, die ISBN-Nummer des gewünschten Buchs einzugeben. Der Anrufer gibt die ISBN über die Telefon-Tastatur ein, und das System lokalisiert den Buchtitel aus der Datenbank. Anstatt den Titel zu finden könnte das System auch den Buchautor suchen und abfragen, ob die Bücher auf Lager sind. Durch Verwendung von TTS könnte das System nun auf den Anruf antworten:

"Das Buch, Lord Of The Rings, zum Preis von $6.99, Autor ist J R R Tolkien, ist auf Lager".

Ab Voicemail Pro Release 6 kann für Ankündigungen in Anrufverläufen oder Anrufweiterleitungen auch Text-to-Speech eingesetzt werden. Ein Anrufablauf/Auto-Attendant kann für das Lesen von Text aktiviert werden, der durch Anrufabläufe erstellt wurde, und bietet viel mehr Flexibilität, da keine aufgenommenen und statischen Ankündigungen mehr erforderlich sind. Wird eine Ankündigung geändert, erstellt der Anrufablauf die neue Ankündigung und spielt sie dem Anrufer vor.

IP Office Advanced Edition enthält eine Text-to-Speech-Funktion mit 8 Ports eines Drittanbieters und kann entweder mit einer separat erworbenen TTS-Maschine oder, bei nicht installierter Drittparteimaschine, mit der Microsoft TTS-Maschine als Teil des Windows-Betriebssystems verwendet werden.

Alternativ bietet sich die Avaya TTS-Lizenz (separate Lizenzen für Windows und Linux) an. Deren TTS-Engine unterstützt Windows in 22 Sprachen und Linux in 19 Sprachen:

- Chinesisch (Mandarin)
- Chinesisch (Kantonesisch) – nicht unter Linux
- Dänisch
- Niederländisch
- Englisch (UK)
- Englisch (US)
- Finnisch
- Französisch (Kanada)
- Deutsch
- Griechisch
- Japanisch – nicht unter Linux
- Italienisch
- Koreanisch – nicht unter Linux
- Norwegisch
- Polnisch
- Portugiesisch
- Portugiesisch (Brasilien)
- Russisch
- Spanisch
- Spanisch (Lateinamerika)
- Schwedisch

Für Avaya TTS benötigt man für jeden Port eine Lizenz.

Die Gesamtzahl der TTS-Ports auf jedem Voicemail Pro -System ist auf acht beschränkt. Auf einem einzelnen oder zentralen Voicemail Pro können bis zu acht Ports gleichzeitig für IVR und E-Mail-Lesen verwendet werden. Ist Voicemail Pro verteilt aufgebaut, stehen bis zu acht Ports für IVR zur Verfügung.

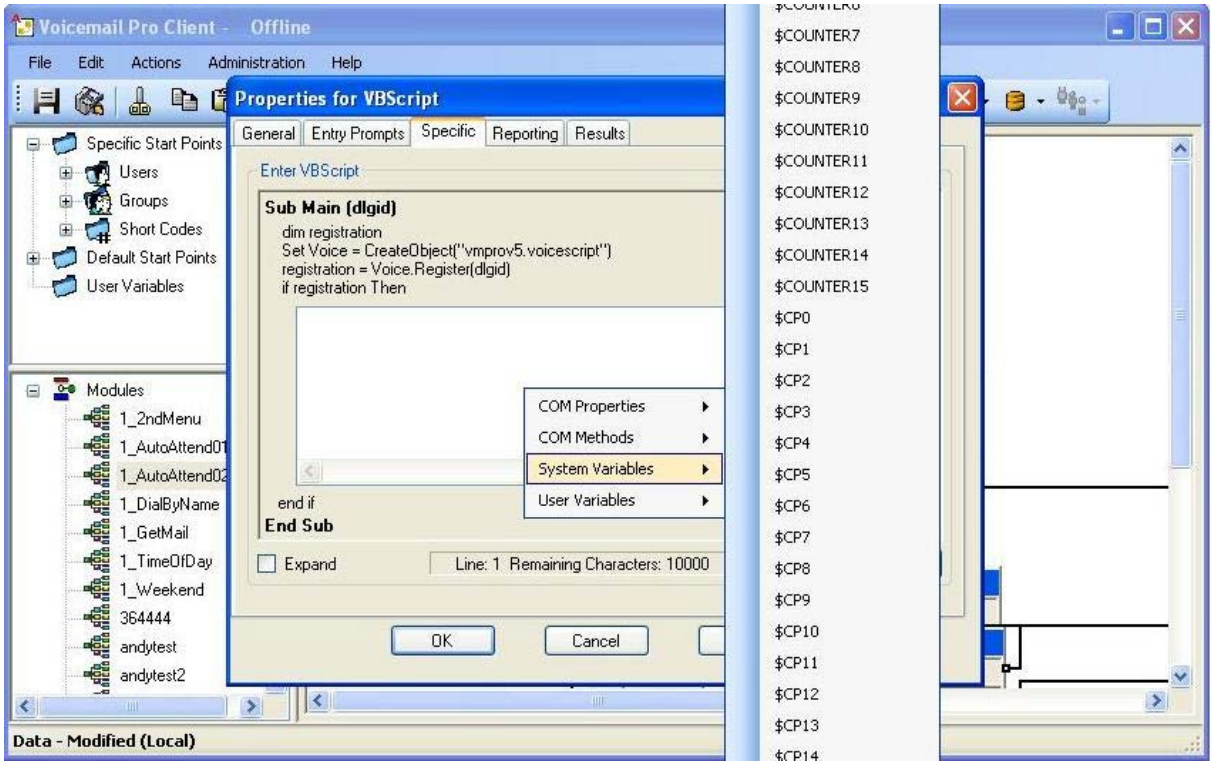
Unter den Lizenzen für ScanSoft und Professional stehen maximal 40 Ports zur Verfügung.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Visual Basic (VB) Scripting

An der Anrufverlauf-Programmieroberfläche von Voicemail Pro kann der Administrator die Visual-Basic-Logik (VB) programmieren. Das Script dazu kann vom Voicemail Pro-Server interpretiert werden. Damit können Systemadministratoren das Sprachsystem über VB Scripts programmieren, und die IVR-Anwendungen mit mehr Auswahlmöglichkeiten und Flexibilität definieren. VB Script enthält einen VB-Scripting-Parser (Syntax-Prüfer), um die Richtigkeit der abgeleiteten VB-Scripts des Administrator vorab zu überprüfen. Jede VB-Script-Aktion im Anrufverlauf kann max. 10.000 Zeichen enthalten, allerdings kann ein Anrufverlauf mehrere VB Script-Aktionen enthalten.

Mit Rechtsklick in das VB Script-Fenster werden die verfügbaren Methoden und Variablen für den Aufbau des Anrufverlaufs angezeigt.



VB Scripting ist in der IP Office Advanced Edition-Lizenz aktiviert.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Erweiterte persönliche Grußansagen

In INTUITY-Emulationsmodus kann das Voicemail Pro-System in jeder Benutzer-Mailbox mehrere Begrüßungen speichern, die dem Anrufer abgespielt werden. In addition to the standard mailbox greetings, the extended personal greetings provide the ability to present the caller with a greeting that reflects where the call has come from (internal or external) or why the called party is unable to take the call. A mailbox user can configure the responses played back to the caller, based upon the reason the caller was routed to the voicemail. The supported call states are:

- Busy/Engaged
  The user is currently on a call and unable to accept a second call.
- No Reply
  The user is away from the desk and unable to take a call.
- Internal
  A greeting to be played to internal calls
- External
  The greeting to be played to external callers
- Out Of Hours
  The greeting played when a hunt group is operating 'out of hours'. Out of hours is defined with IP Office Manager and is only applicable to hunt group mailboxes.

A greeting can be recorded for each of the above conditions through the Telephone User Interface (TUI). If a recording is made for each condition, the order of play back to a caller will be:

1. Out of hours (Hunt group mailboxes only).
2. Internal/External greeting.
3. Busy/Engaged.
4. No reply.

Mailbox-Benutzer müssen Grußansagen für die genannten Bedingungen aufzeichnen, wenn sie die für den Anrufer jeweils geeignete Grußansage abspielen möchten. Benutzer von Avaya one-X™ Portal for IP Office können ihre Voicemail-Grußansagen über die Benutzeroberfläche von Avaya one-X™ Portal for IP Office aufzeichnen und verwalten.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Gruppenschaltung-Nachrichten

Bei Voicemail Pro bestehen zwei Betriebsmodi für den Umgang mit Gruppenschaltungs-Nachrichten. Die verwendete Methode wird für die Gruppe über IP Office Manager konfiguriert.

- Gruppenschaltungsmodus
  Nachrichten werden in der Gruppenschaltungs-Mailbox gespeichert und die Nachrichtwarteindikation informiert nur die Einzelpersonen von dieser Gruppe, die für die Nachrichtwarteindikation konfiguriert sind. Dies ist ideal für Szenarien, bei denen nur einige Personen, wie Call Center-Supervisoren, über Gruppennachrichten informiert sein müssen. Jegliche hiervon eingeschaltete Nachrichtwartelampe erlischt, wenn die neue Gruppenschaltungsnachricht von einem Nutzer abgehört wird. Dies ist der Standardbetriebsmodus.
- Broadcastmodus
  Nachrichten werden nicht in der Gruppenschaltungs-Mailbox gespeichert. Stattdessen werden sie über einen Broadcast (Kopieren und Weiterleiten) an die individuellen Mailboxen der gesamten Gruppenschaltungs-Mitgliedschaft geleitet. Damit leuchten die individuellen Nachrichtwartelampen jedes Gruppenschaltungsnutzers auf, bis diese auf ihre Mailboxen zugegriffen haben.

Persönliche Verteilerlisten

Persönliche Verteilerlisten sind nur verfügbar, wenn Voicemail Pro im INTUITY-Emulationsmodus ausgeführt wird. Mit dieser Funktion kann der Benutzer simultan Voicemail-Nachrichten an eine Empfängerliste verteilen. Die Listen können von einem Voicemail-Box-Teilnehmer über die eigene Voicemail-Box-Benutzeroberfläche (TUI) oder die Desktop-PC-Anwendung Phone Manager Pro konfiguriert werden.

Die Features für den Voicemail-Box-Teilnehmer sind insbesondere:

- Erstellung von bis zu 20 Listen mit 360 Mitgliedern pro Liste.
- Kennzeichnung einer Liste als Privat oder Öffentlich. Andere Voicemail-Teilnehmer können nicht auf private Listen zugreifen. Öffentliche Listen können von anderen Abonnenten verwendet, jedoch nicht bearbeitet werden.
- Öffentliche Listen können zwischen den Teilnehmern durch Hinzufügen des Inhalts in eine neue Liste kopiert werden.
- Abonnenten können neue Listen erstellen, den Inhalt einer vorhandenen Liste scannen oder eine vorhandene Liste ändern.
- Listenmitglieder können über die Stationsnummer oder den Mailbox-Namen hinzugefügt werden (Namen werden für Voicemail Pro Networked Messaging-Mailboxen nicht unterstützt).
- Die Listen können vorhandene Voicemail-Boxen aus anderen Avaya Voicemail-Systemen enthalten, auf die über Voicemail Pro Networked Messaging zugegriffen werden kann.
- Listen können zusammengefügt werden. Doppelte Mitglieder werden automatisch entfernt. Dies gilt auch für öffentliche Listen, die anderen Voicemail-Abonnenten gehören.
- Mailinglisten sind für alle Optionen für Nachrichtenversand und Nachrichtenweiterleitung in der Voicemail-Box der Benutzer verfügbar.
- Bei der Anzeige in Phone Manager Pro kann den Listen eine Beschreibung hinzugefügt werden, die nur in Phone Manager Pro sichtbar ist.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Kaskadierende ausgehende Gespräche

Voicemail Pro kann eine Benachrichtigung mit Eskalationsfähigkeit an eine bestimmte Telefonnummer senden, wenn eine neue Sprachnachricht in der Mailbox eines Benutzers eingeht. Das ist besonders in Umfeldern wie Gesundheitswesen und Support nützlich, wo wichtige Sprachnachrichten hinterlassen werden, die selbst außerhalb normaler Geschäfts- oder Dienstzeiten unmittelbar beantwortet werden müssen.

Falls ein Patient beispielsweise eine wichtige Nachricht auf der Hauptnummer des Arztbüros hinterlässt, kann das VoiceMail-System den Arzt im Büro anrufen. Falls der Anruf nicht entgegen genommen wird, erfolgt eine Eskalation auf das Mobiltelefon des Arztes sowie seine Privatnummer oder, nach einer programmierbaren Zeitüberschreitung, das Telefon des Bereitschaftsarztes. Damit entfällt die Notwendigkeit, sich auf einen externen Anrufbeantwortungsdienst zu verlassen, und Mobiltelefon- und Privtanummern können als private Nummern geschützt werden.

Die VoiceMail-Benachrichtigung kann gesendet werden für:

- Jede neue Sprachnachricht
- Jede neue Sprachnachricht mit Priorität

Mailbox-Eigentümer können ihre eigenen Optionen auf ihrem Mobilteil (Telephone User Interface oder TUI) und über ihren IP Office Phone Manager konfigurieren.

- Eigenes Zeitprofil erstellen – Definition des Zeitpunkts der Benachrichtigung (z. B. nur während Geschäftszeiten)
- Zielrufnummern für ausgehende Anrufe – Definition der Zielnummern und Prioritätsreihenfolge für Benachrichtigungen

Fünf Zielrufnummern können vom Mailbox-Eigentümer über die TUI (Telephone User Interface) definiert werden. Die in der Ausweitungsliste (Escalation List) ausgewählten Zielrufnummern werden der Reihe nach angerufen. Mögliche Zielrufnummern sind:

- Schreibtisch
- Mobiltelefon
- Home (Startseite)
- Teilnehmer
- Sonstiges

Bei jedem Rufereignis werden alle Nummern in der Eskalationsliste angerufen, bis der Anruf entgegen genommen wird oder das Ende der Liste erreicht worden ist. Dieser Prozess wird bei jedem erneuten Versuch wiederholt, bis die eingestellte Anzahl der Versuchsfolgen erreicht worden ist.

Die Einstellungen für ausgehende Anrufe werden für den globalen Betrieb über den Voicemail Pro-Client vorgenommen. Ausgehende Ausrufe sind nur im INTUITY-Modus verfügbar. Der Administrator stellt die Anzahl der Versuchsfolgen und das Zeitintervall zwischen Versuchen systemübergreifend ein.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Campaign Manager

Als Teil von IP Office Preferred Edition und Voicemail Pro übernimmt Campaign Manager die vollständige Automatisierung von wiederkehrenden Informationsabfragen durch eingehende Anrufe (z. B. Anforderungen von Broschüren). Agenten gewinnen dadurch Zeit für komplexere Anrufe, für die die Interaktion mit dem Agenten notwendig ist. Anrufern wird eine definierbare Abfolge von Aufzeichnungen abgespielt. In der Pause zwischen den einzelnen Aufzeichnungen werden die gesprochenen Antworten und/oder Tastatureingaben (über DTMF/Tonwahl) des Anrufers erfasst. Am Ende der Transaktion wird dem Anrufer gedankt und die abgeschlossene Transaktion wird von einem Agenten über eine Webschnittstelle oder eine Kurzwahl abgerufen.

Anrufer in einer Warteschleife können die Warteschleife jederzeit abbrechen oder in eine Überlaufsituation wechseln und dort die Transaktion abschließen. Diese Möglichkeit erhöht die Kundenzufriedenheit, da der getätigte Anruf entgegengenommen wurde. Auf diese Weise geben nur noch wenige Kunden auf, wenn sie sich in einer Warteschleife befinden oder in einer aufgezeichneten Nachricht hören, dass sie außerhalb der Bürozeiten anrufen.

Wenn die Agenten ausgelastet sind und keinen Anruf entgegennehmen können, kann durch den Überlauf an Campaign Manager der Anrufstau aufgelöst und der Druck auf die Agentengruppen abgebaut werden. Agenten können die abgeschlossene Transaktion über einen Web-Browser oder über eine Kurzwahl abrufen, die die Parkbereichsnummer einer bestimmten Voicemail-Sequenz darstellt. Diese Nummer kann auf eine DSS-Taste vorprogrammiert werden, mit der Agenten auf die Voicemail-Sequenz zugreifen. Wenn die DSS-Taste mit einer BLF-Leuchtanzeige ausgestattet ist, leuchtet diese Anzeige, sobald neue Voicemail-Sequenz-Nachrichten hinterlassen wurden. Agenten übertragen die Antworten des Anrufers später in eine Datenbank oder andere Datensätze.

Unterstützt Internet Explorer 9 und Firefox 5

WebCampaign ist ein Thin Client aus der Preferred Edition und wird von den aktuellen Versionen folgender Browser unterstützt:

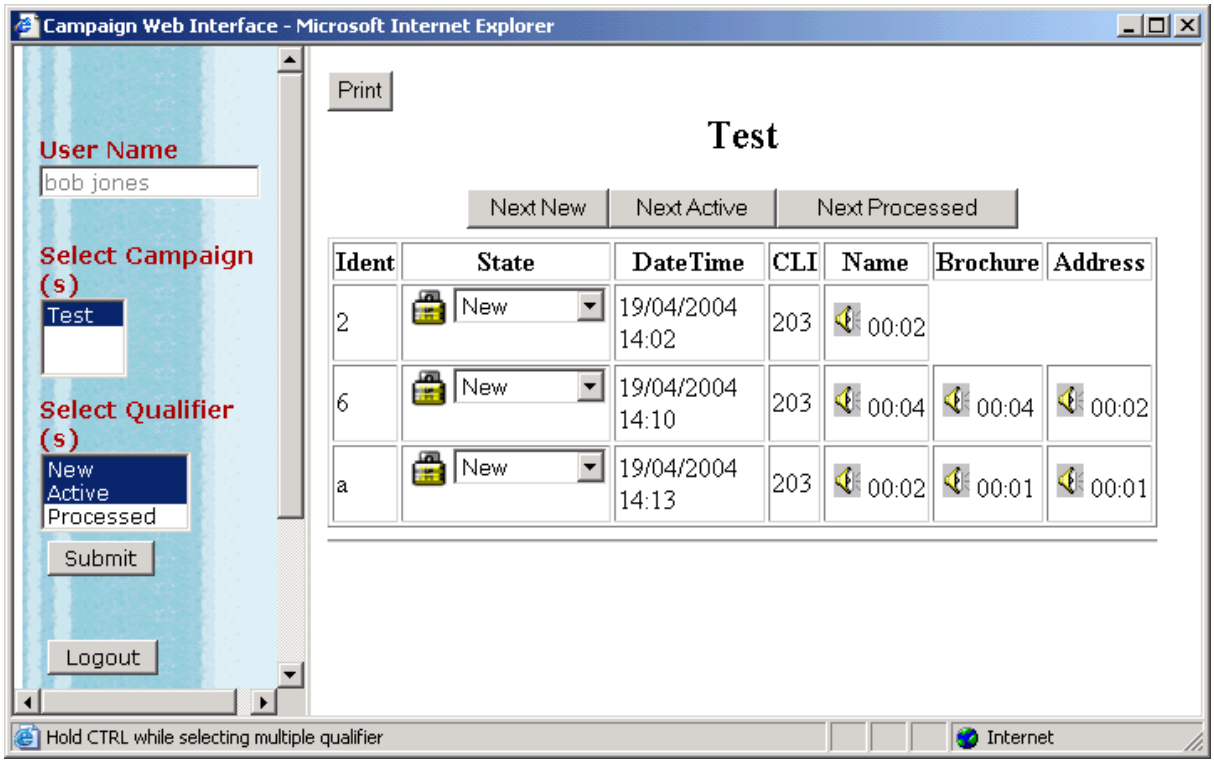
- Internet Explorer 9
- Firefox 5

Folgende Browser sind für die Unterstützung der oben genannten Clients mindestens erforderlich:

- Internet Explorer 8
- Firefox 3 (nur WebVoicemail)
- Opera 10 (nur WebVoicemail)

Kunden, bei denen ältere Browserversionen installiert sind, sollten eine aktuelle Version installieren. Die Preferred Edition kann auf den älteren Browserversionen weiterhin ausgeführt werden.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.



Web-Oberfläche von Campaign Manager

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Anrufaufzeichnung

IP Office Preferred Edition und Voicemail Pro bieten Anrufaufzeichnungsdienste, mit deren Hilfe Anrufe für zahlreiche Anwendungen automatisch/manuell aufgezeichnet werden können, beispielsweise zu Schulungszwecken oder um Missbrauch treibende Anrufer zu überwachen. In der Standardeinstellung können Aufzeichnungen zum späteren Abruf an die Voicemail-Box der angerufenen Nebenstelle oder eine beliebige andere Mailbox geleitet werden. Alternativ können Aufzeichnungen in einer zentralen Datenbank gespeichert werden und von dort über einen webbasierten Browser mit ContactStore for IP Office abgerufen werden.

Eine weitere Option bietet die Möglichkeit, eine unbefugt manipulierte Aufzeichnung zu erkennen, um eine missbräuchliche Verwendung von Aufzeichnungen zu verhindern. Diese Option ist sowohl für Aufzeichnungen in einer Voicemail-Box als auch für Aufzeichnungen in der zentralen Datenbank von Contact Store verfügbar.

Der Systemadministrator kann auswählen, ob alle oder nur ausgewählte Anrufe automatisch aufgezeichnet werden sollen. Alternativ können Anrufe manuell zur Aufzeichnung ausgewählt werden. Falls keine Ressourcen verfügbar sind (alle Voicemail-Ports sind beispielsweise besetzt), können keine Aufzeichnungen vorgenommen werden.

Voicemail Pro bietet eine Reihe von Methoden, um die Aufzeichnung eines Anrufs auszulösen.

Die meisten Einstellungen und Steuerelemente für die automatische Sprachaufzeichnung können Sie in den Anwendungen von IP Office Manager auswählen. Sie können beispielsweise auswählen, wie viel Prozent der eingehenden und/oder ausgehenden Anrufe aufgezeichnet werden sollen und in welchem Zeitraum die Sprachaufzeichnung erfolgen soll.

- Benutzer-Aufzeichnung
  Die Anrufe an und/oder von einem bestimmten Benutzer können automatisch aufgezeichnet werden. Die Aufzeichnungen werden standardmäßig in der Mailbox des Benutzers gespeichert. Die Option kann so konfiguriert werden, dass nur "externe" (Standard) oder "externe und interne" Anrufe aufgezeichnet werden.
- Sammelanschluss-Aufzeichnung
  Sie können automatisch alle Anrufe bei einem bestimmten Sammelanschluss aufzeichnen. Standardmäßig werden die Aufzeichnungen in der Gruppen-Mailbox des Sammelanschlusses platziert. Es besteht aber die Möglichkeit, eine einzelne Mailbox für oder im Namen eines Teilnehmers auszuwählen. Die Option kann so konfiguriert werden, dass nur "externe" (Standard) oder "externe und interne" Anrufe aufgezeichnet werden.
- Verrechnungscode-Aufzeichnung
  Vor oder während des Anrufs kann der Benutzer einem Anruf einen Verrechnungscode zuweisen. Dieser kann zur Auslösung der Aufzeichnung ausgehender Anrufe verwendet werden.
- Aufzeichnung der Anrufer-ID
  Verrechnungscodes können mittels Überprüfung der Anrufer-ID einem Anruf zugewiesen werden. So kann die Aufzeichnung an eine Übereinstimmung mit der Anrufer-ID gebunden werden.
- Zeitprofile
  Für jeden Benutzer, Sammelanschluss und/oder Verrechnungscode kann ein IP Office-Zeitprofil verwendet werden, um den Einsatz der automatischen Aufzeichnung zu bestimmen.
- Routing eingehender Anrufe
  Die Routen eingehender Anrufe können die automatische Anrufaufzeichnung auslösen.

Hinweis: Es ist möglich, mehrere Aufzeichnungen desselben Anrufs anzufertigen. Beispiel: Falls die automatische Sammelanschlussaufzeichnung und automatische Benutzeraufzeichnung auf denselben Anruf zutreffen, werden separate Aufzeichnungen für den Sammelanschluss und Benutzer erstellt. Die Aufzeichnung wird nur dann fortgesetzt, wenn der auslösende Teilnehmer am Anruf teilnimmt, zum Beispiel:

- Die von einem Benutzer ausgelöste Aufzeichnung stoppt, wenn der Anruf auf einen anderen Benutzer vermittelt wird.
- Die von einem Sammelanschluss ausgelöste Aufzeichnung stoppt, wenn der Anruf auf ein anderes Mitglied derselben Gruppe vermittelt wird.
- Von einer Route eingehender Anrufe ausgelöste Aufzeichnungen dauern bis zur Löschung des Anrufs aus dem System.

Die Anrufaufzeichnung verwendet die Konferenzfunktion und unterliegt somit den Einschränkungen für Konferenzen im IP Office-System. In einigen Situationen kann es notwendig sein, die anrufenden Teilnehmer darauf hinzuweisen, dass ihr Anruf aufgezeichnet werden soll. Zu diesem Zweck gibt es die Option in den Systemeinstellungen des Voicemail Pro-Clients. Die maximale Länge einer Anrufaufzeichnung beträgt 60 Minuten.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Unterbrechen der Anrufaufzeichnung

Sie können die Anrufaufzeichnung für bestimmte Zeit unterbrechen. Das ist z. B. dann nützlich, wenn ein Kunde einem Kundendienstagent seine/ihre Kreditkartennummer mitteilt.

Führende Kreditkartenunternehmen haben sich im PCI Security Standards Council auf bestimmte Standards geeinigt. Unter anderem soll die Kreditkartennummer des Kunden nicht aufgezeichnet werden. Die Aufzeichnungsunterbrechung ermöglicht die Einhaltung solcher Standards.

Der IP Office-Benutzer kann die Aufzeichnung mit Hilfe einer Pause-Umschaltfläche manuell unterbrechen. Die Umschaltfläche kann vom Administrator in der Benutzerkonfiguration auf der Registerkarte „Tastenprogrammierung“ konfiguriert werden. Die Aufzeichnungsunterbrechung ist in den Centralized und Distributed Preferred Edition enthalten.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Anrufüberwachung

Wenn ein auf Ihrem Telefon eingehender Anruf an Sie weitergeleitet und vom Voicemail-System beantwortet wird, hören Sie den Anrufer automatisch auf dem Telefonlautsprecher. Der Anrufer kann aber Sie nicht hören. Sie entscheiden, ob Sie den Anruf annehmen. Wenn nicht, übernimmt das Voicemail-System den Anruf.

Die Anrufüberwachungsfunktionen werden unterstützt auf:

- IP500, IP500 V2 und IP Office auf Linux-Plattformen
- Basic, Essential und Preferred Editions (zentralisiert und verteilt)
- Netzwerke mit mehreren Standorten
- Interne Anrufe für einen bestimmten Benutzer
- DID-Anrufe für einen bestimmten Benutzer
  - T1, PRI, E1, BRI, SIP
- Vermittelte Anrufe für einen bestimmten Benutzer
- Einige Weiterleitungen an einen bestimmten Benutzer
  - Rufweiterleitung, wenn keine Antwort
  - Rufweiterleitung bei „Besetzt“
- Externe Anrufe im Basic-Modus (Anruf wird zur Mailbox des Leitungsbesitzers geleitet)
- Mobiles Twinning mit der Smartphone-Anwendung „MyBuddy“
- Vorbehalte:
  - Bei Anrufen an Sammelanschlüsse nicht möglich
  - Nicht Operator-/Anrufgruppen
  - Nicht für Durchsagen
  - Anwendbar für übergeordnetes Telefon in internem Twinning und/oder für das sendende Schreibtischtelefon in einer Beziehung für mobiles Twinning.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

IP Office ContactStore

Die in IP Office standardmäßig bereitgestellten Anrufaufzeichnungsfunktionen und Voicemail Pro können mit IP Office ContactStore erweitert werden. IP Office ContactStore speichert und katalogisiert Aufzeichnungen, sodass sie zu einem späteren Zeitpunkt einfach und mühelos abgerufen werden können. Alle Aufzeichnungen, die Voicemail Pro Ihrer Anweisung entsprechend zur Sprachaufzeichnungsbibliothek sendet, werden in einer Datenbank gespeichert.

Im Lieferumfang von IP Office ContactStore sind die Voicemail Pro-Software-DVD und eine Testlizenz für 45 Tage enthalten. Sie können IP Office ContactStore mit der vollständigen Funktionspalette installieren und ab der ersten Aufzeichnung 45 Tage lang verwenden. Nach dieser Zeit zeichnet das System keine Nachrichten mehr auf, bis Sie eine Lizenz erwerben und in IP Office installieren.

IP Office ContactStore verfügt über die folgenden Komponenten:

- MSDE-Datenbank, in die Details zu allen aufgezeichneten Anrufen eingefügt werden
- Browsergestützte Anwendung zum Suchen und Abspielen von Anrufen
- Browsergestützte Anwendung zur Systemkonfiguration und Statusüberwachung
- Verwaltung der Laufwerkskapazität - Die ältesten Aufzeichnungen werden bei Platzmangel automatisch gelöscht.
- Optionale Archivverwaltung - Aufzeichnungen werden automatisch auf ein DVD +RW-Laufwerk geschrieben.

Um die Suche nach Anrufen zu erleichtern, werden die Aufzeichnungsdetails in eine MSDE-Datenbank eingetragen. Für jeden aufgezeichneten Anruf liegt ein Datensatz vor sowie ein weiterer Datensatz pro Anrufteilnehmer und für den Anrufeigentümer. Die folgenden Informationen werden bei der Aufzeichnung erfasst:

- Eindeutige Referenz für die Aufzeichnung
- Datum und Uhrzeit des Anrufbeginns
- Dauer der Aufzeichnung
- Namen und Nummern der Anrufteilnehmer, sofern diese Informationen IP Office (über ANI, Anrufer-ID oder DNIS) zur Anrufzeit zur Verfügung standen.
- Anrufrichtung (eingehend, ausgehend oder intern)
- Eigentümer der Anrufaufzeichnung
- Zielnummer oder gewählte Nummer, die sich von der Nummer unterscheiden kann, von der der Anruf tatsächlich entgegengenommen wurde

Aufzeichnungen in IP Office ContactStore werden als .WAV-Dateien gespeichert. IP Office ContactStore verwendet den ADPCM-Komprimierungsstandard G.726 16 KBit/s als besten Kompromiss zwischen Speicherkapazität und CPU-Auslastung. IP Office ContactStore führt die Komprimierung im Hintergrund durch, sodass das Aufzeichnen, Suchen oder Abspielen anderer Anrufe nicht beeinträchtigt wird. Die Komprimierung einer zweistündigen Aufzeichnung nimmt ungefähr eine Minute in Anspruch. Die komprimierten Aufzeichnungen werden im 16 KBit/s G.726-Format gespeichert. Die Speicheranforderungen betragen daher 8 MBit/s für eine Stunde Aufzeichnung.

Das Paket IP Office ContactStore kann auf demselben Server wie Voicemail Pro installiert werden, muss jedoch in eine separate Partition geladen werden. Alternativ kann IP Office ContactStore auf einem separaten Laufwerk auf demselben Server oder auf einem anderen Server installiert werden. Die Mindestanforderungen für den PC bei der Installation von Voicemail Pro und IP Office ContactStore auf demselben Server werden weiter unten in diesem Kapitel unter den Voraussetzungen für das Voicemail-System beschrieben.

IP Office ContactStore berücksichtigt beim Speichern aufgezeichneter Anrufe bestimmte Sicherheitsmaßnahmen. Der Zugriff auf die Aufzeichnungen wird entsprechend den in den Systemverwaltungsseiten konfigurierten Sicherheitseinstellungen streng kontrolliert. Jede Aufzeichnung hat einen Eigentümer. Der Anrufeigentümer ist die Nummer der Nebenstelle, die den Anruf aufgezeichnet hat. Sie können angeben, für welche Nebenstellen die einzelnen Benutzer über Abspielrechte verfügen. Benutzer sind dann berechtigt, alle Anrufe, die Eigentum der angegebenen Stationen sind, zu suchen und abzuspielen. Normalerweise sind Mitarbeiter berechtigt, die Anrufe abzuspielen, die Eigentum ihrer eigenen Nebenstellen sind. Geschäftsführer können Zugriff auf die Nebenstellennummern aller Mitarbeiter haben.

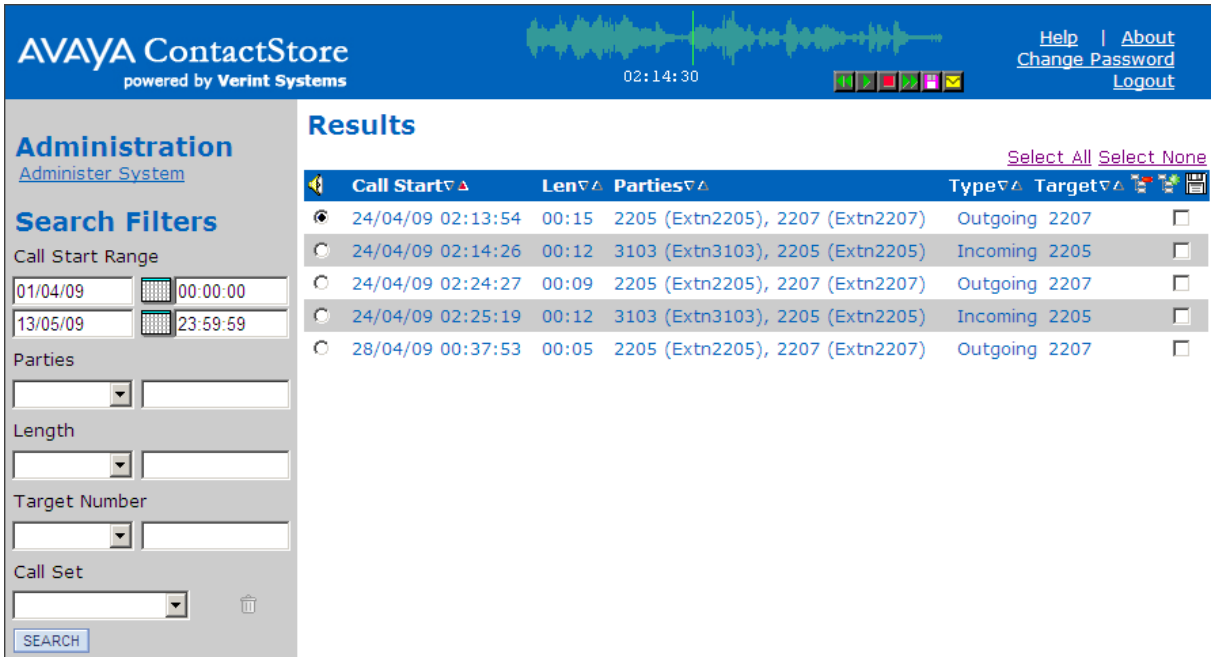
© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Das System generiert automatisch Alarme mit Systemwarnungen. Alarme werden in der ContactStore-Datenbank protokolliert und einen Monat lang aufbewahrt. Der Administrator kann spezifische E-Mail-Adressen definieren, an die die Alarme automatisch weitergeleitet werden. E-Mail-Empfänger kann ein lokaler Systemadministrator, ein bemanntes Helpdesk und/oder die Supportdesks von Zulieferern sein, wenn Sie eine Supportvereinbarung haben, die diese Einrichtung vorsieht. Das System sendet eine E-Mail, wenn ein Alarm auftritt oder gelöscht wird. Außerdem sendet es einmal pro Tag eine so genannte Heartbeat-E-Mail, um mitzuteilen, dass es noch in Betrieb ist. Wenn die tägliche Heartbeat-Nachricht nicht empfangen wird, sollte der Fehler untersucht werden, da ein Serverfehler vorliegen könnte.

IP Office ContactStore spielt Aufzeichnungen über eine Browser-basierte Anwendung ab, auf die Sie mit Internet Explorer (IE) V7.0 und höher zugreifen können. Die Funktionen zum Suchen und Wiedergeben weisen die folgenden Merkmale auf:

- Persönliche Sicherheitseinschränkungen. Die Einschränkungen werden angewendet, wenn Sie sich am Webserver anmelden.
- Mithilfe der kriterienbasierten Suchfilterfelder können Sie gezielte Suchvorgänge durchführen.
- Steuerelemente für das Abspielen. Mit diesen Steuerelementen können Sie Aufzeichnungen starten, stoppen, anhalten, vorwärts oder rückwärts springen oder in eine abspielbare .WAV-Datei exportieren.
- Anzeige der Audio-Waveform. Die Waveform ist eine grafische Darstellung des Audioinhalts des Anrufs. Verwenden Sie die Waveform, um die Wiedergabe von Störsignalen oder Sprechpausen zu vermeiden und um leichter zu bestimmten Stellen des Anrufs zu gelangen.

Im unten dargestellten Bildschirm für das Suchen und Abspielen sind Filterfelder enthalten, mit deren Hilfe Sie nach Anrufen suchen können:



Für einzelne IP Office-Installationen lässt sich ContactStore über die Advanced Edition-Lizenz aktivieren. Hinweis: Zur Gewährleistung der Funktionsfähigkeit von ContactStore für Remote-Knoten über ein Netzwerk für mehrere Standorte muss eine Advanced Edition-Lizenz für jeden Knoten vorhanden sein. Dies gilt zusätzlich zur der für das Netzwerk für mehrere Standorte erforderlichen Voice Networking-Lizenz.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Zentrales Messaging mit Avaya Communication Manager

In einer ACM-Umgebung (Avaya Communication Manager), in der IP Office eingesetzt wird, kann es sinnvoll sein, den IP Office-Benutzern Voicemail-Dienste über ein zentral verwaltetes Voicemail-System (Modulares Messaging) bereitzustellen. IP Office kann für die Verwendung eines modularen Messaging-Systems über eine externe Verbindung konfiguriert werden, sodass alle Nachrichten-Anrufe an diese Stelle umgeleitet werden und von der externen Position ein Hinweis über wartende Nachrichten übermittelt und korrekt auf den IP Office-Nebenstellen angezeigt wird. Konnektivität muss entweder über einen E1- oder T1-Kreis oder eine IP-Amtsleitung hergestellt werden, auf der QSIG-Dienste ausgeführt werden. Zusätzlich zum IP Office-Lizenzschlüssel (Zentralisierte VM mit ACM RFA) für diesen Dienst sind im ACM-System möglicherweise weitere Lizenzschlüssel erforderlich.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Voicemail-Funktionen Vergleich

Plattform-Unterstützung

	IP Office Preferred Edition Voicemail Pro	IP Office Essential Edition Embedded Voicemail
IP500 V2	Ja	Ja
IP500	Ja	Ja

Kapazität

Voicemail	IP Office Preferred Edition Voicemail Pro	IP Office Essential Edition Embedded Voicemail
Anzahl unterstützter Mailboxen	Unbegrenzt - lediglich durch die IP Office-Konfiguration begrenzt	Begrenzt durch die IP Office-Konfiguration
Max. Anzahl gleichzeitiger Gespräche (Ports)	Lizenzabhängig, bis 40	6 gleichzeitige Gespräche mit IP500 V2 4 gleichzeitige Gespräche mit IP500
Aufnahmedauer	PC-abhängig (1 MB/Minute)	IP500 V2: 2 Ports: Bis 15 Stunden. 4 Ports: Bis 20 Stunden. 6 Ports: Bis 25 Stunden. IP500 Bis 15 Stunden.

Funktionen

	IP Office Preferred Edition Voicemail Pro	IP Office Essential Edition Embedded Voicemail
Wird als Dienst ausgeführt	Ja	Nein
Mehrsprachige Unterstützung	Ja	Ja
Voicemail für individuelle Benutzer	Ja	Ja
Voicemail für virtuelle Benutzer	Ja	Nein
Voicemail für Sammelanschlüsse	Ja	Ja
Group Broadcast	Ja	Nein
Unified Messaging Service (UMS)	Option	Nein
Integration in Microsoft Exchange Server	Option	Nein
Interaktion mit der Blackberry-Lösung	Option[1]	Nein
Redundanz und Sicherung	Option	Nein
Small Community Network-Betrieb	Ja	Nein
Zentrale Voicemail-Dienste	Ja	Nein
Distributed Voicemail Server im SCN	Ja	Nein
Voicemail-Rückruf	Intern und extern	Ja
Voicemail Hilfe TUI	Ja	Nein
Anzeige "Nachricht wartet"	Ja	Ja
Visual Voice (interaktives Menü am Telefon-Display)	Ja	Ja
Integration in Phone Manager Pro	Ja	Nein
Personalisierte Grußansage	Ja	Ja
Erweiterte persönliche Grußansagen	Ja[2]	Nein
Warteschleifenansage	Ja	Nein
Weiterleitung an E-Mail	Ja	Ja
Kopieren an E-Mail	Ja	Ja
E-Mail abhören (Text-to-Speech)	Ja[2]	Nein
E-Mail-Benachrichtigung senden	Ja	Ja
Unified Messaging Service (UMS)	Option	Nein
Nachricht speichern	Ja	Ja
Nachricht löschen	Ja	Ja

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Nachrichtenweiterleitung an eine andere Mailbox.	Ja	Ja
Weiterleitung an mehrere Mailboxen	Ja	Ja
Weiterleiten mit Kopfzeilennachricht	Ja	Ja
Nachrichtenwiederholung	Ja	Ja
Nachricht zurückspulen	Ja	Ja
Nachricht vorspulen	Ja	Ja
Nachricht unterbrechen	Ja	Nein
Nachricht überspringen	Ja	Ja
Älteste Nachricht zuerst/neueste Nachricht zuerst mit Nachrichtenwiedergabe-Option	Ja	Nein
Message-Priorität festlegen	Ja[2]	Nein
Automatische Löschzeit der Nachricht festlegen	Ja	Nein
Alphanumerische Datenerfassung	Ja[2]	Nein
Caller-ID, Zeit- und Datumstempel	Ja	Ja
Absender zurückrufen (wenn Caller ID vorhanden ist)	Ja	Ja
Mailbox-Fernzugriff	Ja	Ja
Benutzerdefinierbarer PIN-Code	Ja	Ja
Bekannter Caller-ID PIN Code-Umgehung	Ja	Ja
Breakout bei Empfang	Intern und extern	Intern und extern

1. UMS wird benötigt (aktiviert über die Lizenzen Power User, Office Worker und Teleworker) und MS Exchange Server 2007/2010 mit einer mobilen Lösung (z. B. Blackberry) - wird von Avaya nicht bereitgestellt.
2. Nur Intuity-Modus.

In Warteschlangenansagen

	IP Office Preferred Edition Voicemail Pro	IP Office Essential Edition Embedded Voicemail
Warteschlangen-Eingangsansagen	Ja	Ja
Warteschlangen-Aktualisierungsansage	Ja	Ja
Warteschlangenposition-Ansage	Ja	Nein
Zeit in Warteschlangenansagen	Ja	Nein
Zeit in Systemansagen	Ja	Nein
Geschätzte Antwortzeit (ETA)	Ja	Nein
Warteschlange verlassen für alternativen Antwortpunkt	Ja	Nein

Auto-Attendant/Audiotex

	IP Office Preferred Edition Voicemail Pro	IP Office Essential Edition Embedded Voicemail
Multi-Level Tree Structure	Ja	Ja
Nachrichtenansagen	Ja	Nein
Whisper Announce	Ja	Nein
Alarmanrufe	Ja	Nein
Assisted Transfers	Ja	Nein
Wählen nach Name	Ja	Ja
Direktwahl nach Nummer	Ja	Ja

Andere Funktionen

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

	IP Office Preferred Edition Voicemail Pro	IP Office Essential Edition Embedded Voicemail
Anrufaufzeichnung	Ja	Nein
Einbruchsicher / verifizierte Anrufaufzeichnung	Ja	Nein
Testbedingungen	Ja	Nein
Persönliche Nummerierung	Ja	Nein
Speaking Clock	Ja	Nein
Campaign Manager	Ja	Nein
Voicemail Pro Manager	Ja	Nein
Benutzerdefinierte Voicemail	Ja	Nein
Intuity TUI Emulationsmodus	Ja	Nein
E-Mail-Weiterleitung an externe Systeme (VPIM)	Ja	Ja
Drittanbieter-Datenbankzugriff (IVR)	Ja	Nein
Text-to-Speech im Anrufverlauf	Ja	Nein
Unterstützung von Visual Basic Scripts	Ja	Nein

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Kapital 14. Mobilität

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

14. Mobilität

Vertriebs- oder Kundendienstmitarbeiter, die häufig unterwegs sind, kennen die Probleme: verpasste Anrufe, belegte Leitungen, langatmige Sprachnachrichten, Verzögerungen bei der Entscheidungsfindung und frustrierte Kunden. Dazu kommen möglicherweise verpasste Abschlüsse und Umsatzeinbußen. Ausgestattet mit den Avaya IP Office Mobility Solutions verpassen mobile Mitarbeiter nie mehr den wichtigen Anruf eines Kunden oder eine Frage eines Kollegen aus dem Büro. Zudem brauchen sie ihren Kunden nur eine Telefonnummer zu geben – ihre Büronummer –, unter der sie stets erreichbar sind, wo immer sie sich gerade aufhalten. Persönliche Mobiltelefonnummern werden niemals herausgegeben, alle Anrufe gehen simultan an den Schreibtisch- und den Mobiltelefonen ein. Sie erhalten den Anruf, egal ob am Schreibtisch oder per Mobiltelefon. Mit Avaya IP Office Mobility Solutions bleiben sie mobil und halten den Vorsprung vor der Konkurrenz. Entscheidungen können dank dieser Echtzeit-Verbindung schneller gefällt, Anfragen von Kunden und Kollegen umgehend beantwortet und Geschäfte abgeschlossen werden.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Mobilität am Standort

IP Office bietet viele Lösungen für jene Benutzer, die vorrangig auf dem Gelände des Unternehmens arbeiten, jedoch vom gesamten Standort aus erreichbar sein müssen.

Avaya On-Site Wireless Phone Solutions

Zu den drahtlosen Avaya IP Office-Lösungen gehören DECT- und WLAN-IP-Telefone. Diese Lösungen gestalten die tägliche Arbeit der Mitarbeiter effizienter und der Kontakt zum Kunden wird beschleunigt - gleichzeitig steigen die Erträge und die Kommunikationskosten sind transparent. Außerdem können die Avaya IP Office Mobility-Lösungen nahtlos in IP Office integriert werden und somit den Wert der Investition der Kunden steigern. Die in IP Office integrierten mobilen Lösungen verbessern die Kommunikation mit jenen Mitarbeitern, die im Rahmen ihrer Tätigkeit am Arbeitsplatz mobil sein müssen. Mit der drahtlosen Technologie kann der Kontakt zu ihnen schnell hergestellt werden und es bieten sich viele Vorteile:

- Das drahtlose Telefon wird in der Tasche aufbewahrt; die Mitarbeiter müssen nicht am Schreibtisch sein, um kontaktiert zu werden.
- Die Benutzer können schnell kontaktiert werden, damit die schnelle, exakte Entscheidungsfindung und Problemlösung Dank einer gut geplanten Funkabdeckung ohne Funklöcher gewährleistet ist.
- Nach der Installation fallen, anders als bei Mobiltelefonen, keine weiteren Kosten an und das Budget kann exakt kontrolliert werden.

Drahtlose Lösungen

IP Office unterstützt die folgenden drahtlosen Lösungen:

- DECT R4, die auf DECT basierende Lösung für IP Office. Diese auf auf einem separaten, reservierten Frequenzbereich ausgeführte Lösung bietet hervorragende Sprachqualität; Störungen durch andere Funkausrüstung entfallen. Details zum Lösungsportfolio entnehmen Sie bitte dem Kapitel "Telefone" in dieser Unterlage.
- Avaya VoIP WiFi Solution, mit dem WLAN-Datennetzwerk, ermöglicht den Aufbau einer einzelnen Infrastruktur sowohl für den Sprach- als auch für den Datenverkehr. Die Nutzung vorhandener sprachfähiger WLAN-Netzwerke ermöglicht die preiswerte Verteilung einer konvergierten drahtlosen Daten- und Sprachinfrastruktur über den 802.11a-, b- und g-Standard. Diese Lösung wird weltweit in ausgewählten Ländern angeboten, einschließlich Nordamerika, der EU und in anderen Ländern. Details zu dieser Lösung entnehmen Sie bitte dem Kapitel "Telefone" in dieser Unterlage.

Remote-Lösungen

IP Office unterstützt die entfernten VPN-Lösungen:

- VPN-Telefon-Clients werden weltweit mit Telefonen der Serie IP 4610SW, 4621SW, 5610SW, 5621SW und 9600 angeboten.

Details zu den IP Office On-Site Mobility-Lösungen entnehmen Sie bitte dem Kapitel Telefone 102 in dieser Unterlage.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Twinning

Twinning ermöglicht einer primären Nebenstelle und einer sekundären Nummer (interne Nebenstelle oder externe Nummer) als ein einzelne Telefon zu agieren: wenn ein Anruf am primären Telefon eingeht, läutet das zweite Telefon. Wenn das primäre Telefon nicht läutet - z. B. "Nicht stören" - läutet das zweite Telefon ebenfalls nicht.

Folgende Anrufarten sind für Twinning geeignet:

	Internes Twinning	Mobiles (externes) Twinning
Alle internen Anrufe auf einer Anrufpräsentation-Taste.	✓	✓
Interne oder externe Anrufvermittlungen an die Nebenstelle	✓	✓
Direktwahlanrufe an die Nebenstelle	✓	✓
Sammelanschlussanrufe	✓	✓
Anrufweiterleitungen von einer anderen Nebenstelle	✓	✓
Leitungspräsentationsanrufe (konfigurierbar)	✓	✗
Übertragungspräsentationsanrufe (konfigurierbar)	✓	✗
Anrufübergaben (konfigurierbar)	✓	✗
Automatisches Intercom	✓	✗
Rückvermittlung, Warteschleifen- oder geparkte Gespräche	✓	✓*
Rückrufe aus dem System (Vermittlung und Parkrückgabe)	✓	✗
Anrufe von Pagern	✓	✗
Rufumleitungen	✓	✗

*IP500 BRI-, PRI- oder SIP-Leitung und Mobile Call Control (mobile Rufsteuerung) müssen für den Benutzer aktiviert sein.

Internes Twinning

Die typisch Wahl für Werkstätten oder Lager, wo der Vorgesetzte einen Schreibtisch mit einem Festnetzanschluss und zudem eine drahtlose Erweiterung hat (z. B. DECT). Die anderen Systembenutzer müssen nicht wissen, dass der Vorgesetzte zwei verschiedene Telefone hat. Die Erreichbarkeitsanzeige und der Beantwortungszeitraum des Vorgesetzten werden für den Anruf ausgelöst und wenn der Anruf nicht innerhalb dieser Zeitspanne angenommen wird, wird der Anruf ggf. an die verfügbaren Anrufweitergabetaste und dann an Voicemail übergeben.

Die folgenden Funktionen werden mit internem Twinning unterstützt:

- Umleiten an
- Umleitung
- Rufweiterleitung
- Ausnahmenummern für "Nicht stören"
- Sammelanschlussaktionen ohne Kontext: Mitgliedschaft/Servicestatus/Ausweichgruppenkonfiguration.
- VoiceMail Ein/Aus/Zugriff
- Anrufprotokollierung (zentrales Gesprächsprotokoll nur für T3 und 1400/1600/9500/9600-Telefone)
- Wahlwiederholung (zentrales Gesprächsprotokoll nur für T3 und 1400/1600/9500/9600-Telefone)
- Persönliche Verzeichniseinträge (nur für T3 und 1400/1600/9500/9600-Telefone)

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Externe Mobilität

Mobilitätsfunktionen für Mitarbeiter, die nicht im Büro, sondern mobil arbeiten, werden entweder über die IP Office Power User- oder IP Office Mobile Worker-Lizenz aktiviert. Die alte Mobile Twinning / Mobilitätslizenz wird weiterhin mit allen unten beschriebenen Funktionen funktionieren.

Die Mobilitätsfunktionen, die durch diese Lizenzen aktiviert sind, sind: Mobiles Twinning und Mobile Anrufsteuerung wie auch Clientunterstützung für one-x Mobile Essential. Jede Funktion muss für geeignete Nutzer in IP Office Manager aktiviert werden.

Mobile Twinning (Externes Twinning)

Eine typische Verwendung des Mobile Twinings wäre etwa bei einem Verkäufer, der eine Schreibtischnebenstelle hat, aber oft nicht im Büro ist. Er gibt Kunden nur seine Bürorufnummer, aber das IP Office Mobile Twinning lässt sein Mobiltelefon klingeln, wie auch die Schreibtischnebenstelle. Externe Mobiltelefone können als Twinningziele festgelegt werden, selbst wenn das Primärtelefon abgemeldet ist (z.B. bei einer "virtuellen" Nebenstelle).

Rückruf

Um Anrufgebühren bei Verwendung eines Mobiltelefons zu vermeiden, wurde die Rückruffunktion implementiert:

Bei Anruf einer bestimmten Nummer im IP Office wird das IP Office den Anruf ablehnen und die Mobilrufnummer anrufen, wenn diese Nummer als geeignete Nummer identifiziert wurde. Nach Annahme des Anrufs erhält der Mobilnutzer einen Rufton und kann einen weiteren Anruf einleiten. Abhängig vom Tarif des Netzbetreibers gibt es keine Anrufgebühren (außer mögliche Roaminggebühren) auf der Mobilfunkrechnung. In einigen Ländern wie den USA jedoch wird selbst der Empfang der Anrufe berechnet.

Diese Funktion ist sehr nützlich für Mitarbeiter, die ihr privates Mobiltelefon nur gelegentlich für Geschäftszwecke nutzen: ihre persönliche Mobilrufnummer bleibt vertraulich, und sie müssen nicht von ihrem Unternehmen Mobilfunkgebühren ausgleichen lassen.

Clientunterstützung für Avaya one-X Mobile Essential

IP Office unterstützt Single Mode-Clients aus Avaya one-X Mobile Essential, die auf ausgewählten Symbian Single-Mode- oder Windows Mobile 5 oder 6-Telefonen betrieben werden. Sie stellen ein grafisches Nutzerinterface zur Anrufsteuerung bereit und gestatten einen Ein-Nummer-Dienst für sowohl eingehende als auch ausgehende Anrufe.

Eine vollständige Liste unterstützter Telefone finden Sie auf http://support.avaya.com.

IP Office-Systeme, die one-X Mobile Essential unterstützen, erfordern eine dedizierte DID/DDI-Nummer für jede benötigte Funktion (z. B. Halten, Weiterleiten).

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Dies ermöglicht einem Nutzer, der einen getwinnten Anruf auf seinem Mobiltelefon entgegengenommen hat, eine DTMF-Sequenz zu wählen ** (Stern-Stern), um den Anruf auf Halten zu setzen und den IP Office-Systemwahlton zu empfangen. Der Nutzer kann dann überwachte und unüberwachte Weiterleitungen, Shuttle (Wechsel zwischen gehaltenen Anrufen) und Konferenz (Konferenzaddierung und Weiterleitung zu einer Meet-Me-Konferenz) verwenden können.

Die mobile Anrufsteuerung ist eine Mobilitätsfunktion ähnlich zu, aber unabhängig von one-X Mobile Essential. Sie gestattet jedem Mobiltelefonnutzer, auf IP Office-Funktionen oder die Clientanwendung von one-X Mobile Essential zuzugreifen.

Mobilnutzer können Zugriff auf den „Stern-Stern-Dienst“-Wahlton erhalten, wenn sie einen getwinnten Anruf empfangen. Nach Empfang eines getwinnten Anrufs kann der Mobilnutzer ** wählen, um den Anruf auf warten zu setzen und einen Wahlton vom IP Office zu empfangen. Sobald der Mobilnutzer den IP Office-Wahlton empfangen hat, werden alle folgenden Wahltöne so interpretiert, als ob der Nutzer an einer analogen Nebenstelle am IP Office angemeldet ist.

Um Zugriff auf den „Stern-Stern-Dienst“-Wahlton zu erhalten, kann der Mobilnutzer das FNE 31 DID/DDI wählen, das im IP Office programmiert wurde. Auf ähnliche Weise kann der Nutzer nach Hören des Wahltons Nummern und Funktionscodes wählen, als ob der Nutzer an einer analogen Nebenstelle am IP Office angemeldet ist.

In Mobile Call Control und one-X Mobile Essential müssen getwinnte Anrufe über spezifische Amtsleitungstypen (nur auf dem IP500 bzw. IP500 V2) geleitet werden.

- IP500 PRI-U (Einzel oder Dual)-Amtsleitungskarten
- IP500 Dual oder Quad BRI-Amtsleitungskarten
- SIP-Amtsleitungen (RFC 2833)

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

IP Office Video Softphone

IP Office Video Softphone ist ein PC-basierter Telefonieclient, verwendbar sowohl im Büro als auch an Fernstandorten, der es einem Nutzer ermöglicht, direkt von seinem PC aus Anrufe zu tätigen und zu empfangen, wenn er z. B. mit einem Headset oder einer Freisprechanlage ausgestattet ist. Zusätzlich unterstützt das Softphone End-to-End-Video zwischen zwei Softphone-Nutzern in einem IP Office-Netzwerk. Voller Sprachzugriff auf das IP Office-System ist verfügbar, wann immer ein zuverlässiger Zugriff auf das Unternehmensnetzwerk besteht.

Das kann in Konferenzräumen, mittels eines sprachgeeigneten WLAN-Netzwerks, an einem Fern-Bürostandort über die lokale Ethernet-Schnittstelle, zu Hause oder in einem Hotelzimmer geschehen, bei Verbindung mit dem Unternehmensnetzwerk über ein VPN (virtuelles privates Netzwerk).

Das Softphone bietet die standardmäßige Anruffunktionalität, wie mehrere Anrufpräsentationen, Halten, Weiterleiten und Zugriff auf eine große Anzahl von IP Office-Funktionen via dedizierten Funktionstasten. Zugriff auf das IP Office-Verzeichnis besteht natürlich ebenfalls.

Falls zusammen mit der Anwendung Avaya one-X™ Portal for IP Office verwendet, stellt das Softphone ein zentralisiertes Anrufprotokoll bereit, synchronisiert mit vielen IP Office-Telefonen, wie auch eine Anzahl von Kollaborationsfunktionen wie Präsenzstatusanzeige und Sofortnachrichten. one-X Portal kann mit dem regulären Schreibtischtelefon im Büro verwendet werden und bei der Arbeit am Fernstandort zum Softphone gewechselt werden.

Details zu IP Office Video Softphone finden Sie im Kapitel Anwendungen zur Nutzeranrufsteuerung 308.

Mobiles Messaging

Mobiles Messaging bedeutet, dass Sie Ihre Sprachnachrichten zusammen mit Ihren Emailnachrichten über ein Mobiltelefon verwalten. Ähnlich wie eine vereinheitlichte Messaging-Lösung am Desktop-PC ermöglicht es dem Nutzer, alle täglichen Nachrichten an einem Ort zu verwalten, in diesem Fall die Mobile Messaging-Anwendung des Mobiltelefons (etwa Outlook Mobile auf Windows Mobile-Geräten).

Am günstigen Ende der Mobile Messaging-Optionen befindet sich die einfache Voicemail-zu-Email-Weiterleitung über SMTP, standardmäßig in sowohl der Essential als auch Preferred Edition.

Die Synchronisierung des Sprachnachrichtenstatus zwischen verschiedenen Nutzergeräten (Outlook, Voicemail-Telefoninterface, Avaya one-X™ Portal for IP Office, Mobiltelefon), damit das Abhören einer Nachricht an einem Gerät den Nachrichtenstatus von „neu“ auf „alt“ in allen Interfaces ändert, erfordert die Preferred Edition. Sie enthält ein IMAP-Schnittstelle, um die Voicemail Pro-Lösung mit jeglichen IMAP-fähigen E-Mail-Systemen zu integrieren.

Mit der IP Office Preferred Edition, zusammen mit einem Exchange 2007/2010-Server ist es möglich, empfangene Voicemails am Email-System zu synchronisieren. Falls das Email-System Mobilnutzern auch ermöglicht, Nachrichten über ihr Mobiltelefon zu erhalten, zu verwalten und zu senden (Mobile E-Mail), können alle Voicemails auch vom Mobiltelefon verwaltet werden.

Zusammen mit einer geeigneten Mobilitätslösung wie Blackberry ermöglicht die Exchange 2007/2010-Integration Visual Voicemail auf Mobilgeräten. Die von der Preferred Edition bereitgestellten Voicemails werden speziell als "Voicemail" markiert, sodass Exchange 2007 sie anders als standardmäßige E-Mails behandelt, damit eine Mobilitätslösung Voicemails auf dem Mobilgerät-Display anzeigen kann. Nutzer können jetzt die Voicemails durchsuchen, wichtige Voicemails mit Anruferinformationen identifizieren und diese zuerst abhören.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Obwohl Avaya wie bereits erwähnt verschiedene Mobilitätslösungen anbietet, gibt es noch Verbesserungspotenzial. Gemeinsam mit seinen Partnern Avaya DevConnect beabsichtigt Avaya, die Gebrauchseignung und Funktionalität des IP Office-Systems weiter auszubauen.

Insbesondere die folgenden Mobilitätslösungen bringen mobile Geräte hinzu, die derzeit nicht von Avaya für die IP Office unterstützt werden, sodass die Benutzer mit einem dieser Geräte an den vielfältigen IP Office Mobilitätsoptionen teilnehmen können.

Apple iPhone – iEC5xx

Da Apples iPhone zunehmend zu geschäftlichen Zwecken benutzt wird, hat Avaya eine verfügbare DevConnect-Lösung zur Erweiterung der Mobilität von IP Office auch für dieses populäre Gerät ermöglicht. Die Anwendung für das iPhone wird als „iEC5xx“ bezeichnet und funktioniert wie die Avaya one-X Mobile Essential Clients. Dieselbe Konfigurationsdatei, die zur Konfiguration der Avaya Clients benutzt wird, ermöglicht die Mobilitätsfunktionen am iPhone.

Die Anwendung ist im Apple App Store erhältlich.

Weitere Informationen finden Sie unter http://elinfierno.de/apps/iec5xx/

Blackberry – SoLo DTMF Client

Eines der zu geschäftlichen Zwecken am häufigsten benutzten Mobilfunkgeräte ist das RIM Blackberry. Damit ein Blackberry mit ähnlichen Funktionen wie Avaya one-X Mobile Essential genutzt werden kann, gibt es die von SoSoftware entwickelte Lösung „SoLo DTMF client“. Diese ermöglicht es ausgewählten Blackberry-Geräten, die Mobilitätsfunktionen von IP Office zu verwenden.

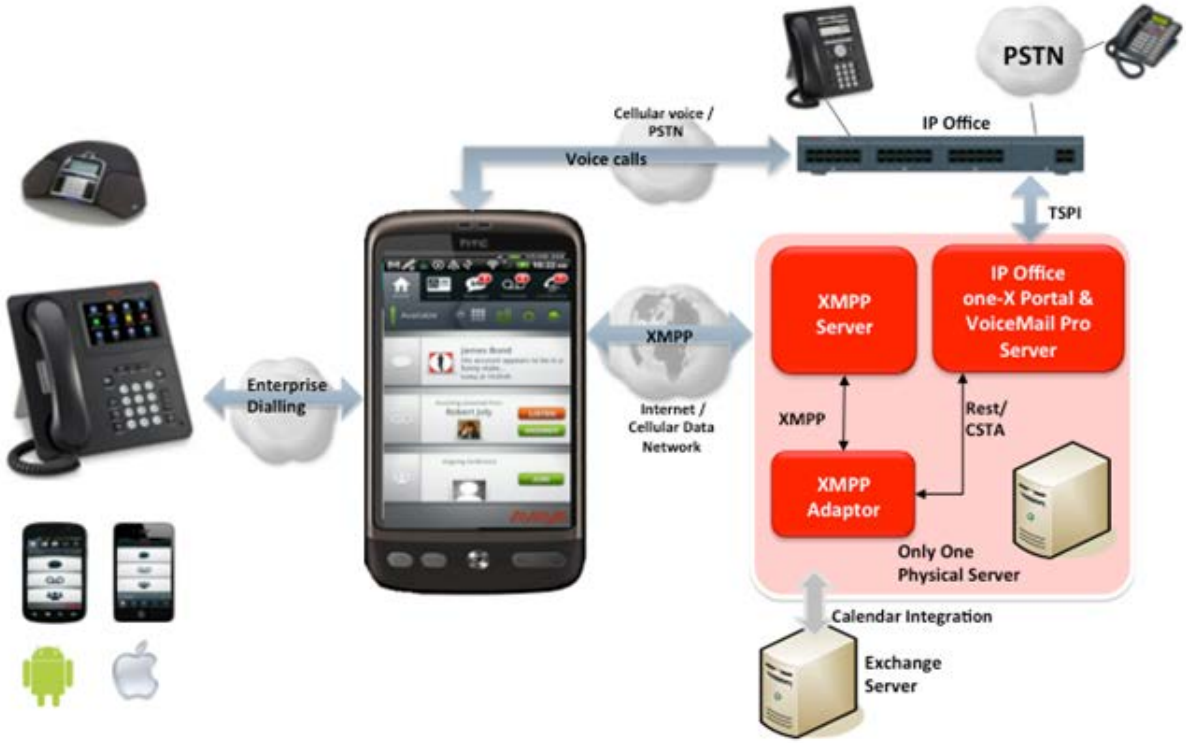
Für weitere Informationen und zur Bestellaufgabe siehe http://www.sosoftware.com/solo-mobile-dtmf

Diese Drittanbieter-Lösungen haben dieselben Anforderungen wie die Avaya-Mobilitätsoptionen. Jeder Benutzer, der eine der Lösungen gebrauchen möchte, muss mindestens eine Power User oder Mobile Worker Lizenz haben. Darüber hinaus könnte zumindest eine Preferred Edition erforderlich sein.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

one-X ® Mobile Preferred for IP Office

one-X ® Mobile Preferred for IP Office ist eine mobile Anwendung für Android Smartphones. Sie wird ab Release 8.1 auch für iPhone-Smartphones verfügbar sein. Die Anwendung one-X ® Mobile Preferred for IP Office macht mobiler Belegschaft umfassende Unified Communications-Funktionen verfügbar. Sie gibt Mobilgerätbenutzern schnellen Zugriff auf unterschiedliche Kommunikationsformen und ermöglicht die Erledigung von Geschäftsaufgaben auch von unterwegs aus. Für die Ausführung der Anwendung ist eine dauerhafte Datenverbindung zum Kommunikationsserver erforderlich. Die Anwendung soll ständig verfügbar sein und asynchrone Ereignisse von Interesse dem Benutzer zur Verfügung stellen, sobald sie vom Kommunikationsserver eingetroffen sind.



Die Anwendung nutzt eine reichhaltige Benutzeroberfläche (auf der Mobilgerätplattform erhältlich) sowie fortschrittliche Funktionen und Hardware, die heute auf Mobilgeräten üblich sind (z. B. Audio-Streams für visuelle Voicemail, Spracherkennung für Sprachsteuerung, Geolokalisierung mit bordintegrierter GPS-Funktion).

Die Unified Communications-Funktionen der Anwendung haben folgende Merkmale:

- Anwesenheitsstatus und Instant Messaging mit serverseitigen Kontaktlisten, serververwaltete Benutzergruppen und Client-seitiger IM-Verlauf
- Visuelle Voicemail mit der Möglichkeit, Voicemail-Nachrichten abzuspielen und der Möglichkeit, Voicemail-Nachrichten von der Mobilanwendung aus zu verwalten
- Reichhaltige Konferenzsteuerungsfunktionen: „Click-to-Conference“ für Benutzer und Gruppen, Benachrichtigung bei Beitritt und Austritt, Anzeige und Verwaltung von Konferenzteilnehmern (stummschalten/Stummschaltung aufheben/Teilnehmer trennen/isolieren)
- Fortschrittliche Benutzeranwesenheit-Überwachung und Berichterstellung: Geolokalisierung und Geoverfolgung, Kalender und Anwesenheit am Telefon je nach Anwesenheitsstatus und Verfügbarkeit des Benutzers.
- Asynchrone Voicemailablage-Ereignisse mit der Möglichkeit, abgelegte Voicemails abzuhören und abzufangen
- Befehlserteilung an den Kommunikationsserver: z. B. Anruf, Konferenz, Standort festlegen, entgangene Anrufe anzeigen, Anhören und Entgegennehmen
- Telefonieren nach Unternehmenstarif – Anrufe, die über ein normales Einwahlprogramm getätigt werden, werden abgefangen und über das Telefonsystem des Unternehmens geführt (Anrufsteuerung durch den Server)
- Regeldefinition für Wählpläne, dadurch Auswahl abzufangender Anrufe und Möglichkeit zur nachträglichen Normalisierung der gewählten Nummern gegenüber dem Wählplan des Unternehmens, um die Abfangung nahtlos zu machen

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

- Ausgangsbildschirm-Widget für Android Smartphones mit Zusammenfassung ausstehender Ereignisse benachrichtigt Mobilgerätbenutzer über potenziell interessante Ereignisse – z. B. ausstehende IM-Nachrichten, neu abgelegte Voicemail-Nachrichten, Beitritt/Austritt von Konferenzteilnehmern, Voicemail-Nachrichten, die gerade abgelegt werden

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Kapital 15. Audio-Konferenzeinheit

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

15. Audio-Konferenzeinheit

Ein Problem, das jede Organisation kennt, ist das der effektiven Kommunikation. Wie kann man in Anbetracht der Tatsache, dass immer mehr Menschen zu Hause oder an entlegenen Orten arbeiten, ein effektives Planen und Zusammenarbeiten sowie eine regelmäßige Kommunikation seitens der Mitarbeiter sicherstellen, wenn diese durch Zeit und Raum getrennt sind? Zusätzlich beauftragen viele Unternehmen Subunternehmer für Dienstleistungen wie Gehaltsabrechnungen, Logistik oder Manufaktur. Wie können Sie gewährleisten als ein virtuelles Unternehmen aufzutreten zu können? Der Audio Konferenzbetrieb stellt dafür eine einfache und effektive Lösung bereit.

Der Audio Konferenzbetrieb vereinfacht die Integration wichtiger Personen in den Entscheidungsprozess, unabhängig von deren Aufenthaltsort und mit nur minimaler Arbeitsunterbrechung. Mit Audiokonferenzen werden Geschäftsanforderungen erfüllt, denen alle Unternehmen ausgesetzt sind:

- Mehr Meetings, aber weniger zur Verfügung stehende Zeit.
- Zunahme des Erfordernisses an zwei Orten gleichzeitig sein zu müssen.
- Reisebeschränkungen.
- Umweltbezogene Erfordernisse ("grüne" Initiativen).

Die Vorteile der Nutzung des Konferenzbetriebes sind:

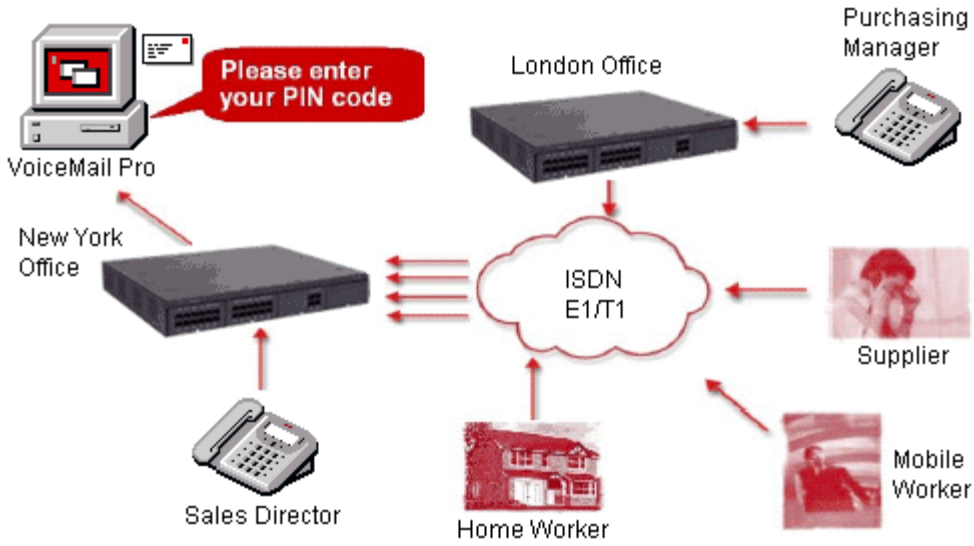
- Reduzierung der notwendigen Reisen, was zu Kostenersparnis, Zeitersparnis sowie zu niedrigeren Kohlenstoffemissionen führt.
- Höhere Produktivität der Mitarbeiter und mehr Personalsicherheit.
- Effektivere Arbeitsvorgänge, die zu kürzerer Projektdauer führen und ausgelagerte Organisationen sowie komplexe Lieferketten unterstützen.

Des Weiteren ist die Anlagenrendite (ROI) schnell verfügbar, da der "Meet Me"-Konferenzbetrieb ein eingebautes Feature der IP Office Preferred Edition ist. In der Regel ist der ROI nach vier bis sechs Monaten erreicht, im Vergleich zu Dienstanbieter-basierten Konferenzdiensten mit beispielsweise zweistündigen Konferenzen und fünf Teilnehmern pro Woche.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

IP Office Preferred Edition Meet-Me Conferencing Solution

Durch die in IP Office integrierte Konferenzlösung können mehrere Anrufer miteinander in einer Audiokonferenz sprechen. Anrufer können Personal am Standort als auch externe Teilnehmer sein, z.B. Techniker oder Verkaufsmitarbeiter im Außendienst, Kunden oder Lieferanten. Konferenzgespräche können im Voraus geplant oder Ad-hoc je nach Anforderung aufgesetzt werden.



IP Office Preferred Edition mit Voicemail Pro ergänzt die integrierte Konferenzeinrichtung auf IP Office Systemen, indem es Teilnehmern den Beitritt zu Konferenzen durch dedizierte Nummern ermöglicht, fügt Anleitungsbenachrichtigungen hinzu und fragt zur Sicherheit auch nach PIN-Codes, wenn Teilnehmer der Konferenz beitreten. Wenn zum Beispiel Konferenzgespräche regelmäßig stattfinden, kann Voicemail Pro vorprogrammierte Anrufverläufe für wöchentliche Konferenzgespräche haben, z. B. jeden Dienstag zwischen 14:00 Uhr und 17:00 Uhr, unter Verwendung von PIN-Code 1234 für ein Verkaufsgespräch etc. Falls mehrere Konferenzgespräche angesetzt sind, können Benutzer mittels eines einfachen Menüs auswählen, an welcher Konferenz sie teilnehmen wollen. Sollten Benutzer irgendwelche Probleme erfahren, können Anrufe automatisch an einen Operator zur Hilfestellung weitergeleitet werden. Falls die Anrufer-ID vom Netzwerk bereitgestellt wird, kann Voicemail Pro für zusätzliche Sicherheit die Anrufer-ID überprüfen, bevor Anrufe in die Konferenz weitergeleitet werden.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

IP Office Konferenzkapazität

IP Office unterstützt eine flexible Konferenzlösung mit 128 Telefonkanälen auf der IP500 und IP500 V2 und ermöglicht mehrfache Konferenzen mit Größen von 3 bis 64 Teilnehmern. Dadurch können mehrere Konferenzen unterschiedlicher Größen gleichzeitig stattfinden, solange die Gesamtzahl an Gesprächen nicht die Konferenzressourcen des Systems überschreiten. Das System unterstützt 42 x 3-Teilnehmer-Konferenzen, 2 x 64-Teilnehmer-Konferenzen oder jegliche dazwischenliegende Kombination. IP Office schränkt die Mischung aus internen und externen Teilnehmer einer Konferenz nicht ein, aber falls alle internen Teilnehmer auflegen, dann können die externen Teilnehmer automatisch vom System für zusätzliche Sicherheit getrennt werden (konfigurierbare Systemeinstellung).

Hinweise:

1. Einschränkung von Analogleitungen
   Bei Konferenzen mit externen Analogleitungen sind maximal zwei Teilnehmer mit Analogleitungen pro Konferenz erlaubt.

2. Externe Teilnehmer
   Jeder externe Anrufer benötigt eine(n) Digitalleitung/VoIP-Kanal (z.B. 1 T1 unterstützt 23/24 externe Teilnehmer, 1 E1 unterstützt 30 Teilnehmer und eine voll lizensierte VCM-64 unterstützt 64 Teilnehmer).

3. Benutzung von Konferenzressourcen durch andere Funktionen
   Systemfunktionen wie "Call Intrusion", "Call Recording" und stille Überwachung greifen alle auf Konferenzressourcen zu, wie auch automatische Aufnahme, falls dies aktiviert wurde. Sobald eine dieser Funktionen aktiv ist, stehen weniger Plätze für Konferenzteilnehmer zur Verfügung. Zum Beispiel benutzt eine Konferenz mit 3 Teilnehmern, die aufgenommen wird, 4 Konferenzplätze.

4. IP500 unterstützt 128 Konferenzteilnehmer
   Die Gesamtkapazität der IP500 V2 beträgt 128 Teilnehmer. Jedoch bleibt die Einschränkung von maximal 64 Teilnehmern pro individueller Konferenz bestehen.

5. Meet-Me Conferencing auf IP500 benötigt die Preferred Edition
   IP Office IP500 V2 unterstützt grundlegende oder Ad-hoc-Konferenzen, aber falls Meet-Me-Fähigkeiten benötigt werden, sollte die Upgrade-Lizenz für IP Office Preferred Edition zur Direkteinwahl in eine Konferenzbrücke mit PIN-Code-Sicherheit erworben werden.
   Jede IP Office-Einheit, die Meet-Me-Fähigkeiten haben soll, braucht ihre eigene Preferred Edition.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

IP Office Standard Konferenzfunktionen

The IP Office bietet die folgenden Funktionen und Vorteile in Bezug auf Telefonkonferenzen:

- Keine spezielle Ausrüstung für Telefonkonferenzen notwendig
  Sie brauchen nur eine IP Office System-Einheit mit so vielen digitalen Trunks/VoIP-Kanälen wie externe Teilnehmer (sowie die Preferred Edition für Meet-Me Konferenzen).
- Benutzerfreundlichkeit
  Einfach direkt die Nummer der Konferenzbrücke wählen, falls notwendig den PIN eingeben und schon nehmen Sie an der Konferenz teil (PIN-Codes erfordern die Preferred Edition/Voicemail Pro).
- Kontrolle der Konferenz mit Avaya-Displaytelefonen* und Avaya one-X™ Portal for IP Office
  Für Ad-hoc-Konferenzen mit nur einigen Teilnehmern können Benutzer einfach sofort Konferenzen aufsetzen, indem alle Teilnehmer angerufen werden und dadurch der Konferenz beitreten. Mit Avaya one-X™ Portal for IP Office behält der Urheber Kontrolle über die Konferenz: die Anrufer-ID-Nummer (und der damit verbundenen Name, falls erkannt) jedes Teilnehmers wird dargestellt. Falls notwendig kann die Verbindung eines bestimmten Teilnehmers getrennt werden.
- Anpassung der Begrüßung
  Nehmen Sie eine personalisierte Begrüßung pro Konferenz auf (erfordert Preferred Edition/Voicemail Pro).
- Signaltöne beim Beitreten/Verlassen der Konferenz
  Einfacher Piepton beim Beitreten/doppelter Piepton beim Verlassen.
- Aufnehmen von Konferenzgesprächen
  Benutzergesteuerte manuelle Aufnahme in IP Office mittels Avaya one-X™ Portal for IP Office , Phone Manager, digitalem/IP-Display-Telefon oder einem kurzen Code (erfordert Preferred Edition/Voicemail Pro).
- Sicherheit
  Um nicht genehmigten Zugriff auf die Konferenzbrücke zu verhindern, können PIN-Codes, Anrufer-ID-Nummer-Untersuchung und auch Zeit und Datum-Profile mittels IP Office Voicemail Pro aufgesetzt werden.
- Vertraulichkeit
  In Fällen, wo bei Gesprächen die Sicherheit ein kritischer Punkt ist, sind hausinterne Konferenzgespräche die einzige Methode, Vertraulichkeit sicherzustellen.
- Fernverwaltung
  Ermöglicht die Verwaltung der Konferenzeinrichtung durch eine Einzelperson von jeglicher Lokation aus. Darüber hinaus kann die gesamte IP Office-Lösung – Telefonsystem, Voicemail, CTI Server, Router, Firewall und DHCP-Server – von einer einzigen Verwaltungsschnittstelle namens IP Office Manager verwaltet werden.
- Konferenzen mit mehreren Small Community-Netzwerken (SCN)
  In IP Office können die Benutzer Konferenzen beitreten, die in einer IP Office-Installation innerhalb des Netzwerks stattfinden (ConfMeetMe). Nachdem ihr Anruf automatisch an diese IP Office-Installation weitergeleitet wurde nehmen sie an der Konferenz teil. Diese Einstellung muss nicht konfiguriert werden.
- Persönliche Konferenz
  Der Gastgeber der Konferenz kann seine eigene Nebenstellennummer als Konferenz-ID festlegen. Der Gastgeber hat Kontrolle über die Konferenz. Er kann Anrufe stummschalten und trennen. Alle Teilnehmer hören die Wartemusik, bis der Gastgeber beitritt. Wenn der Gastgeber die Konferenz wieder verlässt, wird wieder die Wartemusik eingespielt.

* Funktion unterstützt von den Modellen 1408/1608/2410/5410/4610/5610 und 1416/1616/2420/5420/5621/4621/4625 sowie auf IP-Telefonen der Serien 9500 und 9600. Bitte beachten Sie, jeder interne Teilnehmer hat die Option, Teilnehmer zu sehen und zu trennen (nicht nur der Urheber der Konferenz).

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Kapital 16.
Das Contact Center

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

16. Das Contact Center

Avaya bietet Kundenkontaktlösungen zur Erfüllung der Anforderungen kleiner bis mittlerer Unternehmen. Angefangen bei kleinen Firmen, die grundlegende Funktionen zur Erfassung der Systemleistung benötigen, bis hin zu größeren Unternehmen, die erweiterte Routing- und Multimedia-Integration mit dem Contact Center benötigen. IP Office Customer Call Reporter wird von Avaya als perfekte Lösung für die Bedürfnisse kleiner Unternehmen angeboten.

Customer Call Reporter

Übersicht

Contact Center werden nahezu auf jeder Unternehmensebene benötigt, von sehr kleinen informellen Gruppen mit fünf oder zehn "Kundendienstvertretern" bis zu großen formalen Kampagnen, an denen Tausende Agenten beteiligt sein können.

Allerdings schrecken die Kunden auf kleineren Märkten häufig vor den hohen Investitionen einer "Contact-Center-Lösung" zurück. Sie benötigen eine "intelligente Unternehmenslösung", die schnell verteilt sowie ohne großen Schulungsaufwand verwaltet werden kann und Statistiken zu den einzelnen Unternehmenssegmenten bietet. Kleine Unternehmen haben keine Ressourcen für zusätzliche IT-Mitarbeiter, die Datenbanken, Server etc. verwalten und daher benötigen sie eine einfach verständliche Lösung für die Mitarbeiter. Sie sollte als Service für jeden Kunden eingesetzt werden können.

IP Office Customer Call Reporter-Konzept

IP Office Customer Call Reporter ist ein serverbasiertes Contact Center-Produkt, das explizit für kleine Unternehmen entwickelt wurde. Auf Grundlage der aktuellen Web- und Designtechnologien führt IP Office Customer Call Reporter signifikante Funktionen für die effektive und effiziente Verwaltung einer Call-Center-Umgebung an einem einzelnen Standort ein. Dieses Produkt konzentriert sich auf Benutzerfreundlichkeit und die einfache Verteilung, damit die anhaltenden Produktivität und sinkende Support-Kosten gewährleistet sind.

In der eigenen Webserver-Umgebung kann IP Office Customer Call Reporter einfach auf einem einzelnen Server installiert werden, ohne dass weitere Client-Software verteilt werden muss. Administration und Verwaltung des Call-Centers werden über einen Thin Client mittels sicheren, durch Kennwort geschützte Webbrowser-Sitzungen vorgenommen.

IP Office Customer Call Reporter – Schlüsselfunktionen:

- Überwachung der Call-Center-Aktivitäten in Echtzeit und Aufzeichnung historischer Daten
- Microsoft-Server mit Thin-Client-Anbindung (Webbrowser)
- Vereinfachte Installation und Wartung
- Supervisor Dashboard mit Zielen, Statistikdatenticker und vielen grafischen Anzeigen
- Sieben Berichtsvorlagen mit Drag & Drop sowie benutzerdefinierter Filterfunktionalität
- Drei benutzerdefinierbare Supervisor- und zusammengefasste Agent-Ansichten
- Report Scheduler
- Benutzerdefinierte Berichte
- Kundenkarte
- Mehrsprachig
- Unterstützt bis zu 30 Supervisor und 150 Agents

IP Office Customer Call Reporter - Vorteile für das Unternehmen

- Sinkende Betriebskosten
  IP Office Customer Call Reporter bietet kleinen Unternehmen ein webbasiertes Contact-Center-Messwerkzeug für das Reporting von grundauf in einem einfachen, verständlichen Format ohne zusätzliche Client-Software.
- Auf Basis von Standards
  IP Office Customer Call Reporter nutzt standardisierte Anwendungen, wie Microsoft SQL 2008 Express, und unterstützt alle großen Webbrowser, um kleinen Unternehmen die flexible Verteilung zu ermöglichen.
- Benutzerfreundlich
  Die IP Office Customer Call Reporter Echtzeit-Diagramme können vom Benutzer an den Unternehmensbedarf angepasst definiert werden; historische Berichtsvorlagen ermöglichen die Filterung jedes gewünschten Datentyps.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Bestellung von IP Office Customer Call Reporter

Customer Call Reporter unterstützt die folgenden IP Office-Konfigurationen:

- 150 Agenten
- 30 Supervisor

Die Aktivierung von IP Office Customer Call Reporter ist im Kaufpreis von IP Office Advanced Edition erhalten. Die spezielle Call-Center-Version Advanced Edition bietet zudem:

- Contact Store für IP Office (CSIPO)
- Δατενβανκιντερακτιον μιτ Voicemail Pro (IVR)
- Voicemail Pro Visual Basic Scripting
- 1 Customer Call Center Supervisor

Für die Advanced Edition können weitere Agenten und Supervisor erworben werden.

Über die IP Office Manger-Einstellung in IP Office können die Sammelanschlüsse für die Meldung an IP Office Customer Call Reporter zugeordnet werden. Ein Sammelanschluss mit einem nicht korrekt lizenzierten Agenten kann keine Berichte für diese Gruppe (Echtzeit oder historisch) abrufen.

IP Office Customer Call Reporter Server - Betriebssystemanforderungen

IP Office Customer Call Reporter kann auf folgenden Betriebssystemen ausgeführt werden (nur 32-Bit-Versionen, sofern nicht anders angegeben):

- Microsoft Windows Server 2003 SP2.
- Microsoft Windows Server 2003 R2.
- Microsoft Windows Small Business Server 2003 R2.
- Microsoft Windows Server 2008 SP2 (32- und 64-Bit)

IP Office Customer Call Reporter Server - Hardware-Anforderungen

Die Mindest-Server-Anforderungen sind:

- IP Office Customer Call Reporter Server
  Intel Pentium D 945 Core/AMD Athlon 64 4000+; mit 2 GB RAM und 30 GB freiem Festplattenplatz

  Hinweis: IP Office Customer Call Reporter-Server kann gemeinsam mit einem Voicemail Pro mit weniger als 17 Anschlüssen installiert werden.

IP Office Customer Call Reporter Client-Komponenten

Die Client-Anwendung umfasst die sichere Thin-Client-Webbrowser-Sitzung auf dem IP Office Customer Call Reporter-Server, der dem Supervisor oder Agent einen vollständigen Call Center-Überblick bietet.

Die folgenden Webbrowser werden unterstützt:

- Microsoft Internet Explorer 8 und höher
- Mozilla Firefox 3.0 und höher
- Windows Safari 4.0 und höher
- Google Chrome 10 und höher
- Apple Safari 4.0 und höher

IP Office Customer Call Reporter Datenbank

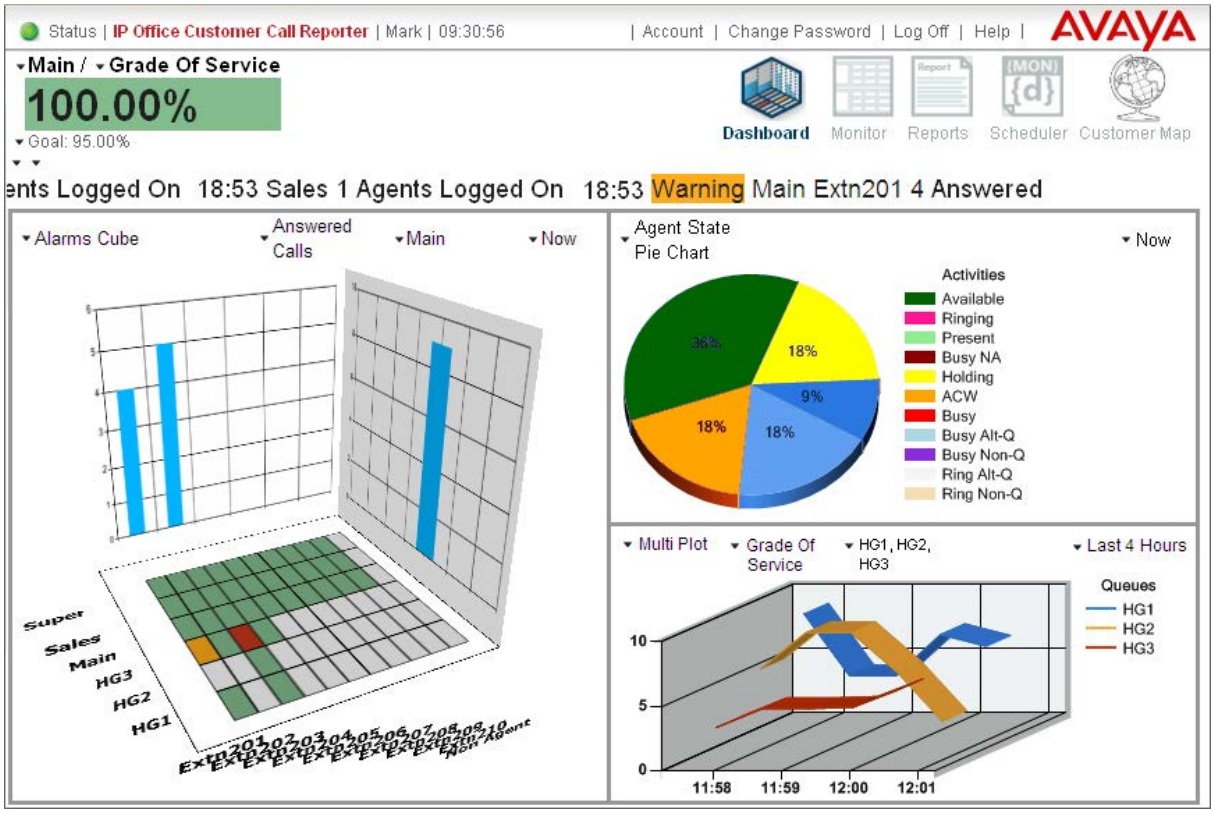
Die Datenbank wurde im einfachen Tabellenschema entwickelt. Die Datenbank ist eine Instanz von Microsoft SQL Server 2008 und IP Office Customer Call Reporter ist mit Microsoft SQL Server 2008 Express Edition ausgestattet. Wir empfehlen allen Call Centern mit voraussichtlicher hoher Anrufnutzung, den eingeschränkten Leistungsumfang von Microsoft SQL 2008 Express zu berücksichtigen und die Verwendung der Vollversion von Microsoft SQL 2008 zu erwägen. Microsoft SQL 2000 und 2005 werden nicht unterstützt.

Die CCR-Datenbank wird dokumentiert und Dritte können eigene benutzerdefinierte Berichte in Crystal Reports oder jeder anderen SQL-Anwendung erstellen.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Dashboard

Dies ist die Standardseite, die einem Supervisor bei der Anmeldung angezeigt wird. Sie enthält Informationsdiagramme für die gewählten Warteschlangen, Agenten und Statistiken.



© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Verlaufberichte

Das IP Office Customer Call Reporter-Berichtspaket wurde vereinfacht, damit der Benutzer die benötigen Berichtsdaten einfach aus einer der sieben standardmäßigen Ziehen-/Ablegen-Berichtsvorlagen erfassen kann. IP Office Customer Call Reporter bietet umfassende Berichte für jene Unternehmen, die insbesondere das Routing eines Anrufs im Unternehmen kontrollieren möchten. Auf die historischen Berichte wird mit der Supervisor-Anmeldung zugegriffen.

IP Office Customer Call Reporter - Berichtsvorlagen

Die folgenden Hauptberichtsvorlagen stehen in IP Office Customer Call Reporter zur Verfügung:

- Agent Summary Report
  Dieser Berichtstyp fasst die Anrufaktivitäten von Agenten in einer Warteschlange oder von bestimmten Agenten zusammen.
- Call Details Report
  Der Call Details Report enthält Details zum gesamten Anrufaufkommen, internen Anrufen (optional), ausgehenden Gesprächen sowie zur Gesamtzahl der eingehenden externen Anrufe.
- Call Summary Report
  Der Call Summary Report enthält Details zu allen eingehenden und beantworteten Anrufen, die mittlere Gesprächszeit in Prozent und die durchschnittliche Gesprächsannahmezeit, die Anzahl der Anrufüberläufe und Verluste, die durchschnittlichen Abbruchzeiten und die Dienstklasse.
- Trace Reports
  Trace Report führen alle Ereignisse mit Datum und Zeitstempel für den ausgewählten Benutzer in chronologischer Reihenfolge auf.
- Alarm Reports
  Alarm-Berichte können für die Supervisor-Ansichten erstellt werden. Die Alarme für das ausgewählte Thema werden für die benutzerdefinierte Zeitspanne angezeigt. Summen zeigen die Anzahl der Warnungen und kritischen Alarme für jeden einzelnen Alarmtyp im Bericht.
- Voicemail Reports
  Diese Berichte enthalten die folgenden Informationen: Anzahl der von Anrufweiterleitung (Voicemail Pro) angenommenen Anrufe, abgebrochene Anrufe (verloren) in Anrufweiterleitung gesamt und eine Tabelle mit den eindeutigen Anrufverlauf-Triggernamen mit Angabe der Häufigkeit des Trigger-Empfangs (z. B., wer hat in der Anrufweiterleitung 1 für Vertrieb gedrückt).
- Agent Time Card Report
  Dieser Bericht fasst die Agent-Leistung einschließlich Anmeldezeit, Gesprächsdauer, Zeit in verschiedenen Zustände, getätigte und angenommene Anrufe und die Agent-Performance zusammen. Der Alarm zeigt keine internen Anrufe an.

Auf eines IP Office Customer Call Reporter-Berichts

Mit den sieben Basisberichtsvorlagen in IP Office Customer Call Reporter kann der Benutzer über 100 unterschiedliche Berichte abhängig von den Informationen, die am nützlichsten für das Unternehmen sind, erstellen. Alle standardmäßigen Berichtsvorlagen haben gemeinsame Felder, die ausgefüllt werden können, um einen Bericht zu erstellen. Die Eingabe von Platzhalterzeichen '*' in ein Feld ist zulässig. Die allgemeinen Felder sind nachstehend beschrieben.

- Berichtsname
  Der eingegebene Text ist der Haupttitel des Berichts. Der Bericht wird mit diesem Namen gespeichert.
- Betreff
  Der Hauptbetreff des Berichts. Aus einer Dropdown-Liste kann der entsprechende Betreff für den Bericht ausgewählt werden, z. B Sammelgruppe Agent, DDI etc.
- Filter
  Mit Filtern werden die Daten verfeinert; es werden entsprechend Filter für die einzelnen Bericht angezeigt, z. B. Alle, Angenommen, Verloren usw.
- Intern ausschließen
  Bei entsprechender Auswahl, werden alle internen Gespräche aus dem Bericht ausgeschlossen.
- Arbeitsstunden
  Die Start- und Endzeit dese Arbeitstages kann mit Spin-Steuerung festgelegt werden.
- Ergebnisse gruppieren nach
  Die Drop-Down-Liste enthält eine Liste der Anzeigeoptionen.
- Geplant
  Standardmäßig wird 'Manual' in diesem Feld angezeigt. Wenn die Option 'Scheduled' gewählt wird, werden weitere Felder angezeigt:
- Berichtsformat
  Das endgültige Berichtsformat kann Adobe, Word, Excel, Rich Text oder Crystal sein.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

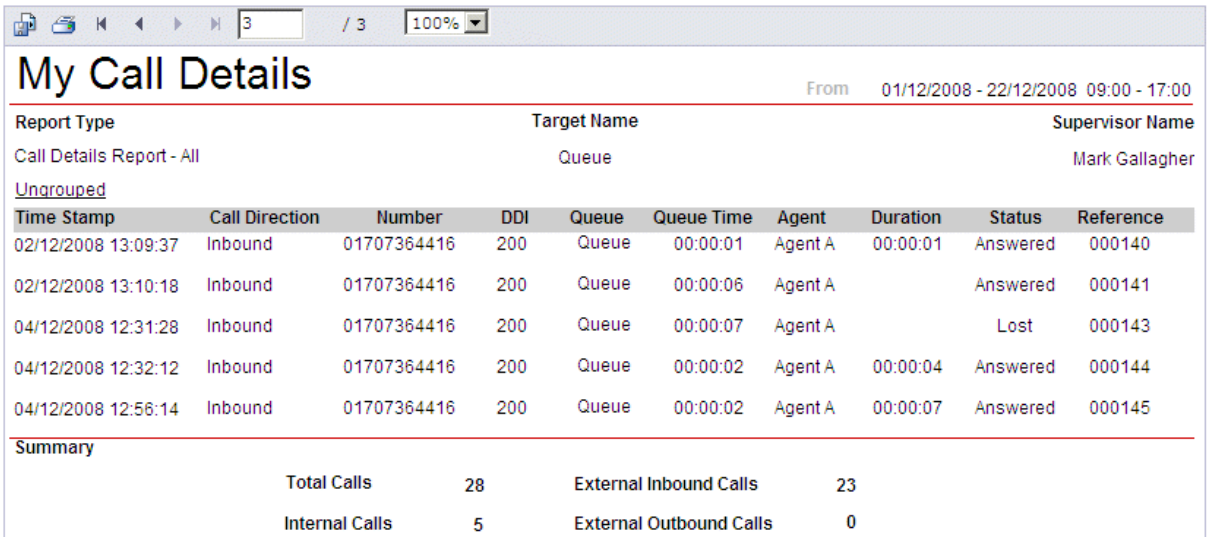
- E-Mail-Adresse
  Für den E-Mail-Versand des Berichts können E-Mail-Adressen eingeben werden.
- Drucker
  Der Drucker, an den der Bericht gesendet werden soll.
- Berichtszeitraum
  Auswahl von Tagen, Wochen oder Monaten aus einem Listenfeld. Die Anzahl der Tage oder Woche wird ab dem Daten der ersten Ausführung des Berichts gezählt. Die Monate zählen ab dem letzten Datum des letzten beendeten Monats; d. h., wenn der Bericht für Februar geplant ist, ist der Januar der letzte Monat im Bericht.
- Berichtszeitraum
  Start- und Enddatum des Berichts
- Sprache
  Anstelle der standardmäßigen Sprache kann jede vom System unterstützte Sprache ausgewählt werden.

Mit Filtern können im Bericht exakt die Informationen dargestellt werden, die der Benutzer benötigt. Im Filter-Feld werden die Daten verfeinert und eine Dropdown-Liste bietet die folgenden Optionen: Alle, Beantwortet, Abgewiesen, Abgewiesen Überlauf, Überlauf alle, Überlauf aus, PBX; PBX-Überlauf, Vermittelt und verlorene Anrufe. Die Standardeinstellung ist "Alle."

Die Berichte können an einen Netzwerkdrucker oder in einem der unterstützen Formate an eine E-Mail-Adresse gesendet werden.

IP Office Customer Call Reporter - Berichtsbeispiele

Call Details Report:



3 / 3 100%

My Call Details

From 01/12/2008 - 22/12/2008 09:00 - 17:00

Report Type	Target Name	Supervisor Name
Call Details Report - All	Queue	Mark Gallagher

Ungrouped

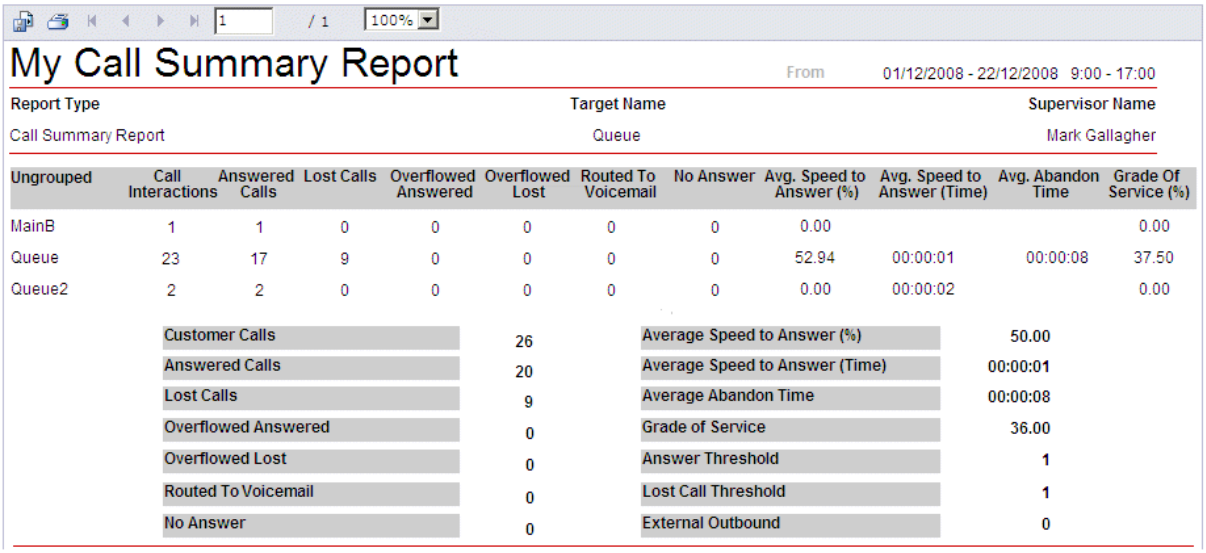
Time Stamp	Call Direction	Number	DDI	Queue	Queue Time	Agent	Duration	Status	Reference
02/12/2008 13:09:37	Inbound	01707364416	200	Queue	00:00:01	Agent A	00:00:01	Answered	000140
02/12/2008 13:10:18	Inbound	01707364416	200	Queue	00:00:06	Agent A		Answered	000141
04/12/2008 12:31:28	Inbound	01707364416	200	Queue	00:00:07	Agent A		Lost	000143
04/12/2008 12:32:12	Inbound	01707364416	200	Queue	00:00:02	Agent A	00:00:04	Answered	000144
04/12/2008 12:56:14	Inbound	01707364416	200	Queue	00:00:02	Agent A	00:00:07	Answered	000145

Summary

Total Calls	28	External Inbound Calls	23
Internal Calls	5	External Outbound Calls	0

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Call Summary Report:



My Call Summary Report

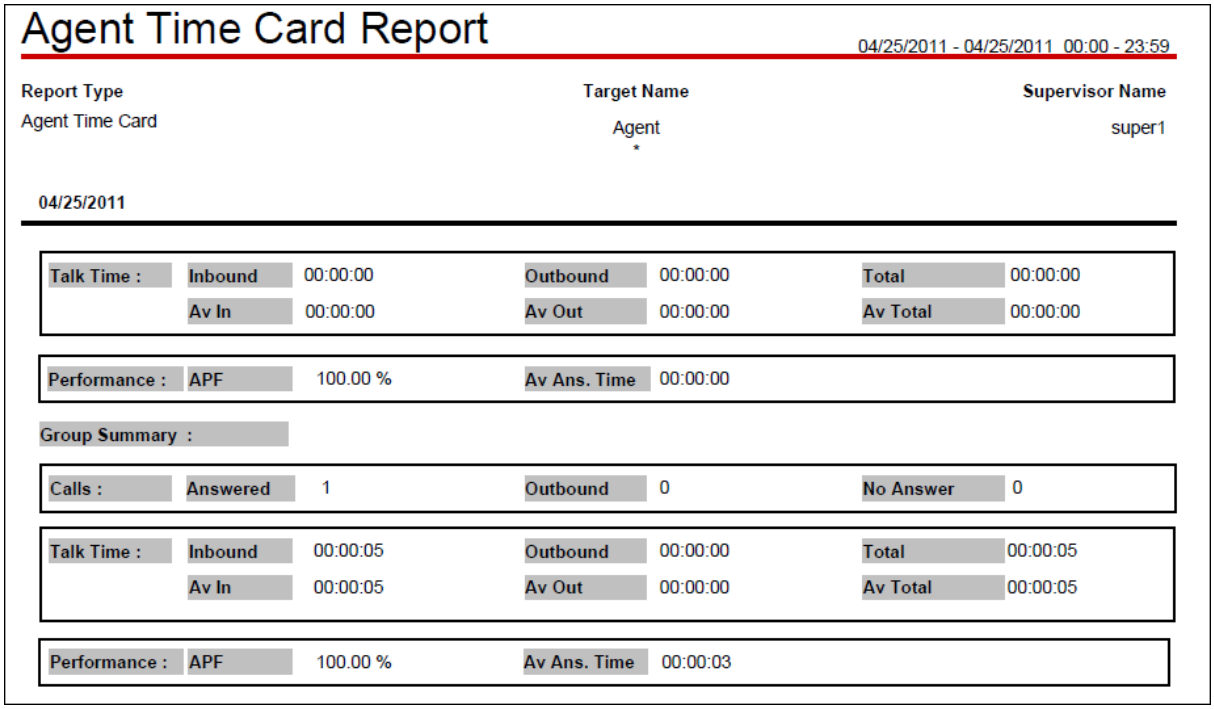
From 01/12/2008 - 22/12/2008 9:00 - 17:00

Report Type	Target Name	Supervisor Name
Call Summary Report	Queue	Mark Gallagher

Ungrouped	Call Interactions	Answered Calls	Lost Calls	Overflowed Answered	Overflowed Lost	Routed To Voicemail	No Answer	Avg. Speed to Answer (%)	Avg. Speed to Answer (Time)	Avg. Abandon Time	Grade Of Service (%)
MainB	1	1	0	0	0	0	0	0.00			0.00
Queue	23	17	9	0	0	0	0	52.94	00:00:01	00:00:08	37.50
Queue2	2	2	0	0	0	0	0	0.00	00:00:02		0.00

Customer Calls	26	Average Speed to Answer (%)	50.00
Answered Calls	20	Average Speed to Answer (Time)	00:00:01
Lost Calls	9	Average Abandon Time	00:00:08
Overflowed Answered	0	Grade of Service	36.00
Overflowed Lost	0	Answer Threshold	1
Routed To Voicemail	0	Lost Call Threshold	1
No Answer	0	External Outbound	0

Agent Time Card Report:



Agent Time Card Report

04/25/2011 - 04/25/2011 00:00 - 23:59

Report Type	Target Name	Supervisor Name
Agent Time Card	Agent *	super1

04/25/2011

Talk Time :	Inbound	00:00:00	Outbound	00:00:00	Total	00:00:00
	Av In	00:00:00	Av Out	00:00:00	Av Total	00:00:00

Performance :	APF	100.00 %	Av Ans. Time	00:00:00

Group Summary :

Calls :	Answered	1	Outbound	0	No Answer	0

Talk Time :	Inbound	00:00:05	Outbound	00:00:00	Total	00:00:05
	Av In	00:00:05	Av Out	00:00:00	Av Total	00:00:05

Performance :	APF	100.00 %	Av Ans. Time	00:00:03

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Supervisor Wallboard

Zur Freigabe von IP Office R6 unterstützt Customer Call Reporter jetzt eine browser-basiertes Programm, das geschäftlich für diejenigen geeignet ist und eingesetzt werden kann um die Haupt-Statistiken in einem Unternehmens-Gruppenbereich anzuzeigen, so wie zum Beispiel auf einem LCD-TV-Bildschirm.

Das Programm verfügt über die Möglichkeit alle Statistiken anzuzeigen, wie sie momentan nur durch Customer Call Reporter erhältlich ist, der wiederum jetzt aber auch noch zwei zusätzliche neue Funktionen anbietet.

- Eine rollierende Nachrichten-Tafel um wichtige Tages-Nachrichten während des Arbeitstages darzustellen.
- Eine Ergebnis- oder „Spitzenreiter-“ Tafel", die die aktivitätsabhängig tagesbesten Agenten anzeigt.

Zuzüglich dessen, kann das Programm auch mit den entsprechenden Firmenfarben sowie dem Firmenlogo angepasst werden. Ausserdem gibt es keinerlei Einschränkungen bei der Anzahl der darzustellenden Statistiken. (Achtung: das Hinzufügen von zu vielen Statistiken kann dazu führen, dass die dargestellte Statistik zu klein angezeigt wird).

Programm-Voraussetzungen

- Das Programm kann mit allen unterstützten Browsern für Customer Call Reporter aktiviert werden.
- Microsoft Silverlight ist ein Zusatzprogramm, das benötigt wird und heruntergeladen werden kann, bevor das Programm gestartet wird.

Programm-Lizenzierung

Die Customer Call Reporter-Platine basiert auf der Anzahl von Hauptprogrammen, die mit CCR lizenziert wurden, die für jede erworbene Lizenz, eine Instanz anzeigen kann.. Wenn fünf Lizenzen auf dem System aktiviert sind, dann können fünf Instanzen dieses Programms geschäftlich genutzt werden. Die Programm-Anmeldungen müssen nicht identisch sein, zum Beispiel, wenn das System nur einen Anmeldungs-Kontodatensatz innerhalb CCR hat, kann trotzdem dasselbe Konto für soviele Hauptlizenzen wie sie auf dem System vorhanden sind, verwendet werden.

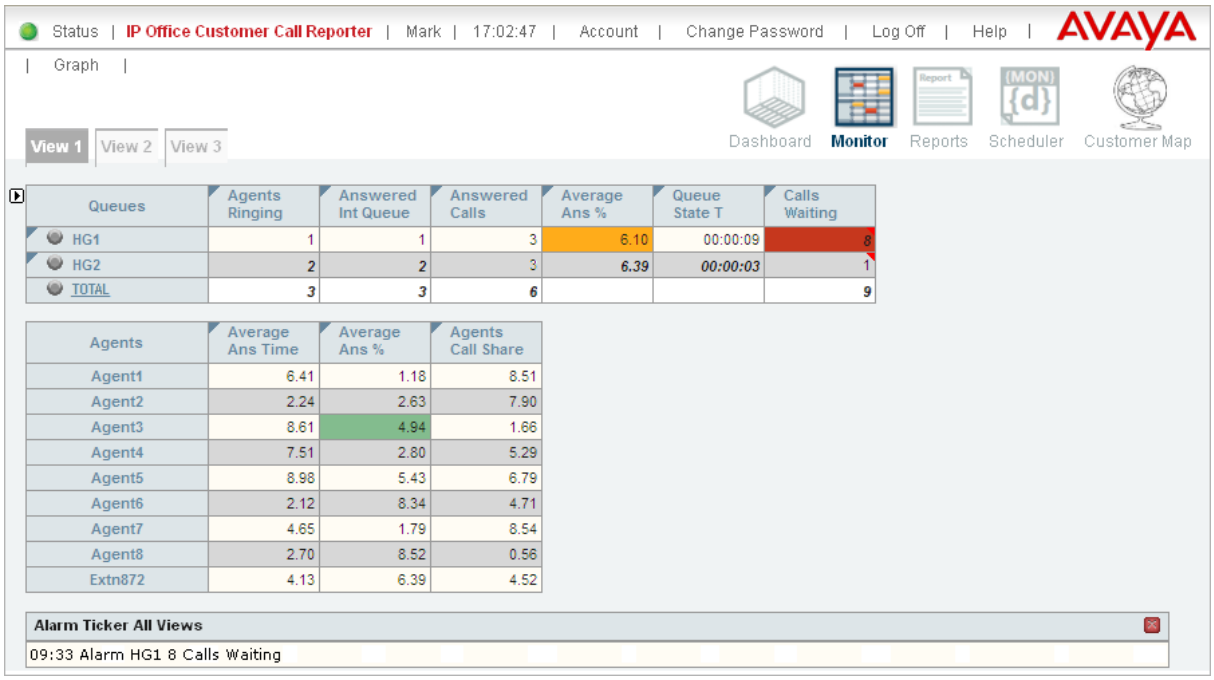
© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Echtzeitbericht/Monitor

Customer Call Reporter bietet die Überwachung der Call-Center-Aktivität in Echtzeit. Dazu wird eine Thin-Client-Webbrowser-Sitzung am IP Office Customer Call Reporter-Server angemeldet. Mit dem Supervisor-Client kann der Benutzer bis zu drei verschiedene Call-Center-Ansichten programmieren. Mit dieser sehr nützlichen Funktionen können die Supervisor ihre Aufgaben auf drei verschiedene Ansichten verteilen und die Ergebnisse dieser Ansichten vergleichen.

Angenommen, ein Call-Center-Supervisor sei für die folgenden Sammelgruppen in IP Office zuständig: Computerumsätze (201), Monitorumsätze (202), Garantieleistungen (203) und andere als Garantieleistungen. Der Supervisor kann zwei verschiedene Ansichten "Umsätze" und "Service" erstellen und die Anzahl der Gespräche, Gesprächslänge usw. vergleichen. Auf diese Weise sieht der Supervisor das gesamte System und die Verknüpfung mit den Unternehmensfunktionen (Umsatz, Service).

Die Supervisor-Ansichten sind privat und nur der entsprechende angemeldet Benutzer kann sie aufrufen. Es kann ein Ansicht des Systems mit allen Agenten, spezifischen Sammelgruppen und Agent-Statistiken sowie mit Alarmen und Warnmeldungen erstellt werden. Die drei Ansichten werden zusammengefasst und den Agenten bei Anmeldung am System und Auswahl des entsprechenden Supervisors angezeigt Nachstehend ein Beispiel für eine Supervisor-Echtzeit-Ansicht.



© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Alarme

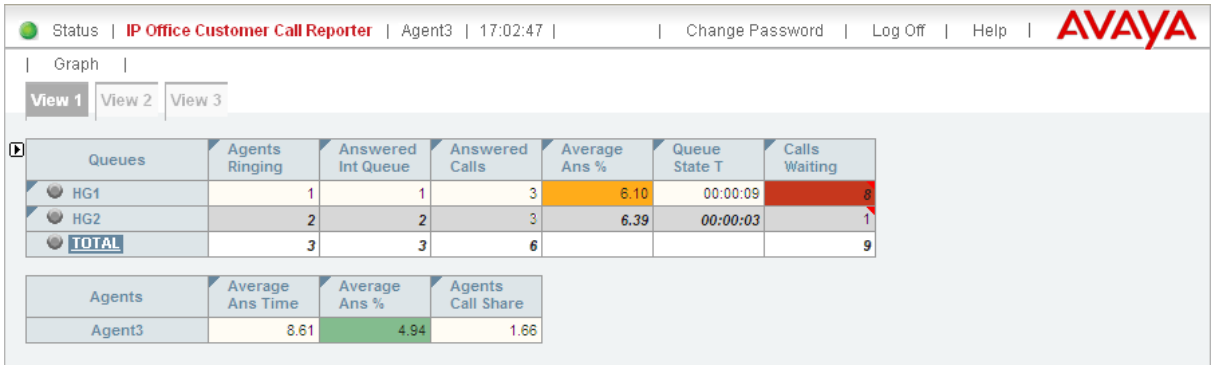
Customer Call Reporter bietet verschiedene Alarmstufen für die Supervisor- und Agentenalarme, damit diese ihre Call-Center-Aktivitäten richtig verwalten können. Wenn die Parameter von Normalen zu Alarm wechseln, verändert sich die Farbe des Felds in der Echtzeitansicht abhängig von der Alarmstufe: Weiß für Normal, Gelb für Vorsicht, Rot für Alarm und Blau für Alarm quittiert. Für die folgenden Statistiken wurden in IP Office Customer Call Reporter Alarme eingerichtet:

Statistik Vollständiger Name	Verfügbar für...				Warn-/ Alarmtyp
	System	Warteschlange	Agent	Gesamt	
Agent-Produktivität	✓	✓	✓	✓	>1-99%
Agent-Status (Warteschlange)	–	–	✓	–	–
Agent-Status (Warteschlange) Zeit	–	–	✓	–	>1-999
Agent-Status (System)	–	–	✓	–	–
Agent-Status (System) Zeit	–	–	✓	–	–
Agenten ACW	✓	✓	–	✓	>1-150
Verfügbare Agenten	✓	✓	–	✓	<1-150
Agenten Call Share	–	–	✓	–	–
Agenten angemeldet	✓	✓	–	✓	<1-150
Agenten anwesend	✓	✓	–	✓	–
Agenten Ruftöne	✓	✓	–	✓	–
Angenommene Anrufe	✓	✓	✓	✓	>1-999
Angenommen extern (keine Warteschlange)	–	–	✓	–	>1-999
Angenommen intern (keine Warteschlange)	–	–	✓	–	>1-999
Angenommen intern (keine Warteschlange)	✓	✓	✓	✓	>1-999
Durchschnitt Angenommen %	✓	✓	✓	✓	<1-100%
Durchschnitt. Gesprächszeit	✓	✓	✓	✓	>1-600
Durchschnitt. Wartezeit	✓	✓	–	✓	>1-600
Belegt, nicht verfügbar	✓	✓	–	✓	>1-150
Anklopfen	✓	✓	–	✓	>1-999
Durchschnitt. Wartezeit	✓	✓	–	✓	>1-600
Dienstgüte	✓	✓	–	✓	<1-100%
Intern hergest.	–	–	✓	–	>1-999
Längste Wartezeit	✓	✓	–	✓	>1-600
Verpasste Anrufe	✓	✓	✓	✓	>1-999
Neue Nachrichten	✓	✓	–	✓	>1-999
Keine Antwort	✓	✓	✓	✓	>1-999
Ausgehende Gespräche (extern)	–	–	✓	–	>1-999
Überlauf beantwortet	✓	✓	–	✓	>1- 999
Übergelaufene Anrufe	✓	✓	–	✓	>1-999
Übergelaufene wartende Anrufe	✓	✓	–	✓	>1-999
Überlauf verloren	✓	✓	–	✓	>1-999
Präsentierte Anrufe	✓	✓	✓	✓	>1-999
Warteschlangenstatus	–	✓	–	–	–
Warteschlangenstatuszeit	–	✓	–	–	>1-600[2]
Weitergeleitet	✓	✓	✓	✓	>1-999
An Voicemail weitergeleitet	✓	✓	✓	✓	>1-999
Gespräch Durchschnitt	–	✓	✓	✓	>1-600
Gespräch eingehend	✓	✓	✓	✓	–
Gespräch eingehend Durchschnitt	✓	✓	✓	✓	–
Gespräch Intern	✓	✓	✓	✓	–
Gespräch ausgehend	✓	✓	✓	✓	–
Gespräch ausgehend Durchschn.	✓	✓	✓	✓	>1-600
Gespräch gesamt	✓	✓	✓	✓	–
Weitergeleitet	✓	✓	✓	✓	>1-999

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Agent-Ansicht

In Customer Call Reporter ist die Agent-Ansicht ein Teil der Agent-Reporting-Lizenz und jeder lizenzierte Agent kann die eigene Ansicht ausführen. Ein Agent kann sich an einer Thin-Client-Webbrowser-Sitzung anmelden und mit einem Supervisor verknüpfen. An der Agent-Ansicht können auch die vom Supervisor eingerichteten Alarme angezeigt werden.


Status | IP Office Customer Call Reporter | Agent3 | 17:02:47 | | Change Password | Log Off | Help | AVAYA
| Graph |
View 1
View 2
View 3
Queues
Agents Ringing
Answered Int Queue
Answered Calls
Average Ans %
Queue State T
Calls Waiting
HG1 1 1 3 6.10 00:00:09 8
HG2 2 2 3 6.39 00:00:03 1
TOTAL 3 3 6 9
Agents
Average Ans Time
Average Ans %
Agents Call Share
Agent3 8.61 4.94 1.66

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Anrufstatistik

Customer Call Reporter bietet detaillierte Statistiken, damit kleine Unternehmen genau wissen, wo das Anruf im Unternehmen stattgefunden hat. Die Statistiken werden gemessen (siehe auch die nachstehende Tabelle):

- Warteschlangen
  Punkte im Call-Center, an denen sich eine Warteschlange bildet, z. B. Sammelanschlüsse
- Agenten
  Personen, die Mitglieder der Warteschlangengruppen sind, die Anrufe annehmen.

Statistik Vollständiger Name	Verfügbar für...				Anruftyp[1]		Warn-/ Alarmtyp	Overflow einschließen	
	System	Wartesc hlange	Agent	Gesamt	Ext'	Int'		Von	An
Agent-Produktivität	✓	✓	✓	✓	✓	✗	>1-99%	✓	✗
Agent-Status (Warteschlange)	–	–	✓	–	–	–	–	–	–
Agent-Status (Warteschlange) Zeit	–	–	✓	–	–	–	>1-999[2]	–	–
Agent-Status (System)	–	–	✓	–	–	–	–	–	–
Agent-Status (System) Zeit	–	–	✓	–	–	–	–	–	–
Agenten ACW	✓	✓	–	✓	–	–	>1-150	–	–
Verfügbare Agenten	✓	✓	–	✓	–	–	<1-150	–	–
Agenten Call Share	–	–	✓	–	–	–	–	–	✓
Agenten angemeldet	✓	✓	–	✓	–	–	<1-150	–	–
Agenten anwesend	✓	✓	–	✓	–	–	–	–	–
Agenten Ruftöne	✓	✓	–	✓	✓	✓	–	–	✗
Angenommene Anrufe	✓	✓	✓	✓	✓	✓	>1-999	✗	✗/✓[3]
Angenommen extern (keine Warteschlange)	–	–	✓	–	✓	–	>1-999	–	–
Angenommen intern (keine Warteschlange)	–	–	✓	–	–	✓	>1-999	–	–
Angenommen intern (keine Warteschlange)	✓	✓	✓	✓	–	✓	>1-999	✗	✗
Durchschnitt Angenommen %	✓	✓	✓	✓	✓	✓	<1-100%	✓	✗
Durchschnitt. Gesprächszeit	✓	✓	✓	✓	✓	✓	>1-600	✓	✗
Durchschnitt. Wartezeit	✓	✓	–	✓	✓	✓	>1-600	✓	✗
Belegt, nicht verfügbar	✓	✓	–	✓	–	–	>1-150	–	–
Anklopfen	✓	✓	–	✓	✓	✓	>1-999	✗	✓
Durchschnitt. Wartezeit	✓	✓	–	✓	✓	✓	>1-600	✓	✓
Dienstgüte	✓	✓	–	✓	✓	✓	<1-100%	✓	✗
Intern hergest.	–	–	✓	–	–	✓	>1-999	–	–
Längste Wartezeit	✓	✓	–	✓	✓	✓	>1-600	✓	✗
Verpasste Anrufe	✓	✓	✓	✓	✓	✓	>1-999	✗	✗/✓[3]
Neue Nachrichten	✓	✓	–	✓	–	–	>1-999	–	–
Keine Antwort	✓	✓	✓	✓	✓	✓	>1-999	✗	✗/✓[3]
Ausgehende Gespräche (extern)	–	–	✓	–	✓	–	>1-999	–	–
Überlauf beantwortet	✓	✓	–	✓	✓	✓	>1- 999	✓	✗
Übergelaufene Anrufe	✓	✓	–	✓	✓	✓	>1-999	✓	✗
Übergelaufene wartende Anrufe	✓	✓	–	✓	✓	✓	>1-999	✓	✗
Überlauf verloren	✓	✓	–	✓	✓	✓	>1-999	✓	✗
Präsentierte Anrufe	✓	✓	✓	✓	✓	✓	>1-999	✓	✗/✓[3]
Warteschlangenstatus	–	✓	–	–	–	–	–	–	–
Warteschlangenstatuszeit	–	✓	–	–	–	–	>1-600[2]	–	–
Weitergeleitet	✓	✓	✓	✓	✓	✓	>1-999	✓	✗
An Voicemail weitergeleitet	✓	✓	✓	✓	✓	✓	>1-999	✓	✗
Gespräch Durchschnitt	–	✓	✓	✓	✓	✗	>1-600	✓	✗
Gespräch eingehend	✓	✓	✓	✓	✓	✗	–	✓	✗
Gespräch eingehend Durchschnitt	✓	✓	✓	✓	✓	✗	–	✓	✗
Gespräch Intern	✓	✓	✓	✓	✗	✓	–	✓	✗
Gespräch ausgehend	✓	✓	✓	✓	✓	✗	–	✓	✗

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Statistik Vollständiger Name	Verfügbar für...				Anruftyp[1]		Warn-/ Alarmtyp	Overflow einschließen	
	System	Wartesc hlange	Agent	Gesamt	Ext'	Int'		Von	An
Gespräch ausgehend Durchschn.	✓	✓	✓	✓	✓	✗	>1-600	✓	✗
Gespräch gesamt	✓	✓	✓	✓	✓	✗	-	✓	✗
Weitergeleitet	✓	✓	✓	✓	✓	✓	>1-999	✓	✗

1. Bei Statistiken, die interne und/oder externe Anrufe unterstützen, lassen sich die Anruftypen, für die ein Bericht erstellt wird, über die Statistikeinstellungen auswählen.
2. Für **Zeit im Agenten-Status (Warteschlange)** und **Zeit im Warteschlangen-Status** kann für jeden Status, für den ein Alarm ausgewählt wurde, ein eigener Zeit-Grenzwert eingestellt werden.
3. ✓/✗* Für **Angenommene Anrufe**, **Nicht angenommene Anrufe, Keine Antwort**, **Sprechzeit kommend**, **Durchschnittliche Sprechzeit eingehender Gespräche**, **Sprechzeit insgesamt**, **Durchschnittliche Sprechzeit** und **Präsentierte Anrufe** werden Warteschlangen-Anrufe, die per Überlauf einer Warteschlange zugeteilt wurden, in der Statistik für den Agenten berücksichtigt, nicht jedoch in der Statistik für die Warteschlange.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Contact Center-Berichterstellung: Benutzerdefinierte Berichte

In IP Office Release 8.0 können mit dem Berichts-Generator von Microsoft benutzerdefinierte Berichte erstellt und dann in die Advanced Edition hochgeladen werden. Die Funktion für benutzerdefinierte Berichte in Release 8.0 ist für technisch versierte Supervisors und Kundendienstorganisationen gedacht, deren Berichte bestimmten Vorgaben gerecht werden müssen.

Berichts-Generator von Microsoft und benutzerdefinierte Berichtsdateien

IP Office Release 8.0 unterstützt die Versionen 2.0 und 3.0 des Berichts-Generators von Microsoft. Der Generator kann aus SQL Server 2008 Express mit Advanced Services (im erforderlichen Ordner) oder manuell installiert werden.

Der Berichts-Generator kann in Customer Call Reporter gestartet werden, sofern diese Funktion in SQL Server 2008 Express mit Advanced Services installiert ist. Der Berichts-Generator dient zum Erstellen und Prüfen benutzerdefinierter Berichte, die anschließend in Customer Call Reporter hochgeladen werden.

Der Berichts-Generator wird in Customer Call Reporter gestartet. Er kann mit einem Lesezeichen aufgerufen werden. Zur Vereinfachung der Berichtserstellung können ein grundlegender benutzerdefinierter Bericht und ein Paket mit Mustern für benutzerdefinierte Berichte aus der Advanced Edition heruntergeladen werden. Nachdem eine benutzerdefinierte Berichtsdatei erstellt ist, wird diese in Customer Call Reporter hochgeladen. Nach dem Hochladen in Customer Call Reporter kann die Datei genauso verwendet werden wie bestehende Berichte. Benutzerdefinierte Berichtsdateien können gelöscht und heruntergeladen werden. Sie eignen sich zur Berichterstellung und zur Erstellung von Berichtsvorlagen.

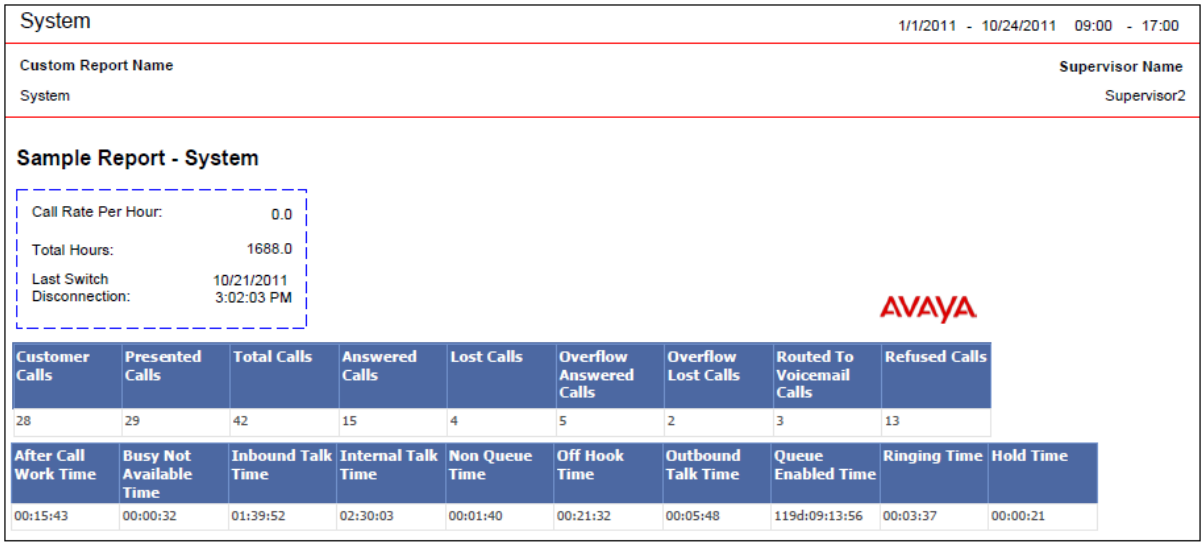
Die Erstellung benutzerdefinierter Berichte ist eine Funktion der Verlaufsbericht-Management-Tools der Advanced Edition. Die Tools ermöglichen das Kopieren von Vorlagen, die Ansicht der letzten Berichte, geplante Berichte, E-Mail-Versand, Drucken und den Export (in PDF, Word, Excel und TIFF).

IP Office Release 8.0 stellt auch zahlreiche benutzerdefinierte Berichte zur Verfügung, die den Standard-Verlaufsberichten sehr ähnlich sind. Diese sind ein praktischer Ausgangspunkt, wenn der benutzerdefinierte Bericht ähnlich aufgebaut sein soll wie ein bestehender Bericht. Die Liste der Musterberichte wird derzeit fertiggestellt und in eine spätere Version dieses Dokuments aufgenommen.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Darstellungsmöglichkeiten mit Mustern für benutzerdefinierte Berichte

Die folgende Abbildung zeigt einen System-Musterbericht mit Musterwerten und Textfeldern für Statistik, Anruffrequenzen und Parameter.



System

1/1/2011 - 10/24/2011 09:00 - 17:00

Custom Report Name

System

Supervisor Name

Supervisor2

Sample Report - System

Call Rate Per Hour: 0.0

Total Hours: 1688.0

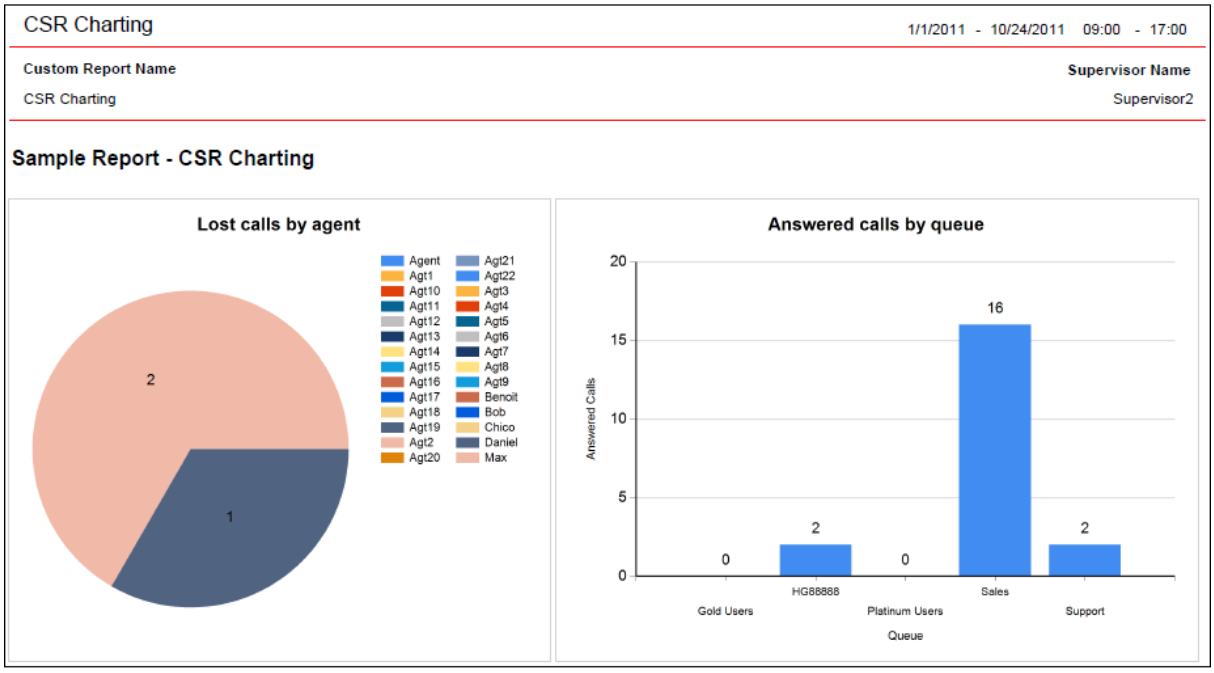
Last Switch Disconnection: 10/21/2011 3:02:03 PM

AVAYA

Customer Calls	Presented Calls	Total Calls	Answered Calls	Lost Calls	Overflow Answered Calls	Overflow Lost Calls	Routed To Voicemail Calls	Refused Calls
28	29	42	15	4	5	2	3	13

After Call Work Time	Busy Not Available Time	Inbound Talk Time	Internal Talk Time	Non Queue Time	Off Hook Time	Outbound Talk Time	Queue Enabled Time	Ringing Time	Hold Time
00:15:43	00:00:32	01:39:52	02:30:03	00:01:40	00:21:32	00:05:48	119d:09:13:56	00:03:37	00:00:21

Die folgende Abbildung zeigt einen Bericht mit einem Tortendiagramm nicht angenommener Anrufe (nach Agent aufgeschlüsselt) und einem Balkendiagramm angenommener Anrufe (nach Warteschlange aufgeschlüsselt).



© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Kundenkarte

Die Kundenkarte zeigt den Standort der Anrufer anhand ihrer Nummer an. Wenn der Standort eines Anrufers identifiziert wurde, wird an der entsprechenden Stelle auf der Karte ein Pin gesetzt. Die Farbe des Pins verändert sich je nach Menge der Anrufe vom selben Standort. Wenn der Standort des Anrufers lediglich auf ein Land festgelegt werden kann, wird statt des Pins ein farbiger Knopf angezeigt. Wenn Sie den Mauszeiger über einen Pin oder einen Knopf halten, werden Informationen zum Standort und zur Anzahl der Anrufe von diesem Standort angezeigt.

Für die Kundenkarte können verschiedene Kartenhintergründe verwendet werden. Diese variieren je nach Kartenanbieter und -typ.

Map Type	Map Provider		
	Open Street Maps	Yahoo Maps	Outline Map
Road View			
Aerial View			

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Kapital 17.

Management-Dienstprogramme

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

17. Management-Dienstprogramme

Dieser Abschnitt stellt einen Überblick über die Managementanwendungen bereit, die auf allen IP Office-Plattformen vorhanden sind.

- IP Office Web Manager 419
  Hauptkonfigurationstool von IP Office.
- IP Office Simplified Manager 425
  Eine Version von IP Office Manager für Implementationen vom Typ Sub-20.
- Monitor 427
  Ein Nachverfolgungswerkzeug zur Problemlösung.
- SNMP 428
  Benachrichtigt und sendet Alarme von IP Officec-Systemen an SNMP-Tools oder SMTP-E-Mail.
- System Status Application (SSA) 429
  Ein Diagnostiktool, um den Status von IP Office-Systemen zu überprüfen und zu überwachen.
- Data Migration Manager (DMM) 430
  Ein Migrationstool, um die Übertragung von Konfigurationsdaten von BCM- und Norstar®-Produkten an IP Office zu vereinfachen.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

IP Office Web Manager

IP Office Web Manager ist ein neues browserbasiertes Verwaltungstool. Der Web Manager soll die Installation und Wartung vereinfachen. Dazu kommt ein intuitiv zu bedienendes und benutzerfreundliches Managementtool zum Einsatz, das auf den meisten Standardbrowsern ausgeführt wird. Wird der neue IP Office Web Manager ausgeführt, braucht kein Windows-Betriebssystem installiert zu sein. Der Web Manager kann nämlich auf jedem Gerät ausgeführt werden, das die Standardbrowser unterstützt.

IP Office Web Manager unterstützt die folgenden Betriebsmodi von IP Office:

- Quick Mode A-Law
- Quick Mode Mu-Law
- PARTNER Mode
- Norstar Mode (PBX, KTS)

Browser Support

Die folgenden Browser werden unterstützt:

- Microsoft Internet Explorer 8 und höher
- Mozilla Firefox 3.0 und höher
- Windows 4.0 und höher
- Google Chrome 10 und höher
- Apple Safari 3.1 und höher

Anmeldung

Super User melden sich mit dem Standard-Benutzernamen und dem Standard-Kennwort des Systems an.

Standard-Benutzername: „Administrator“

Standard-Kennwort: „Administrator“

Menügesteuerte Konfiguration

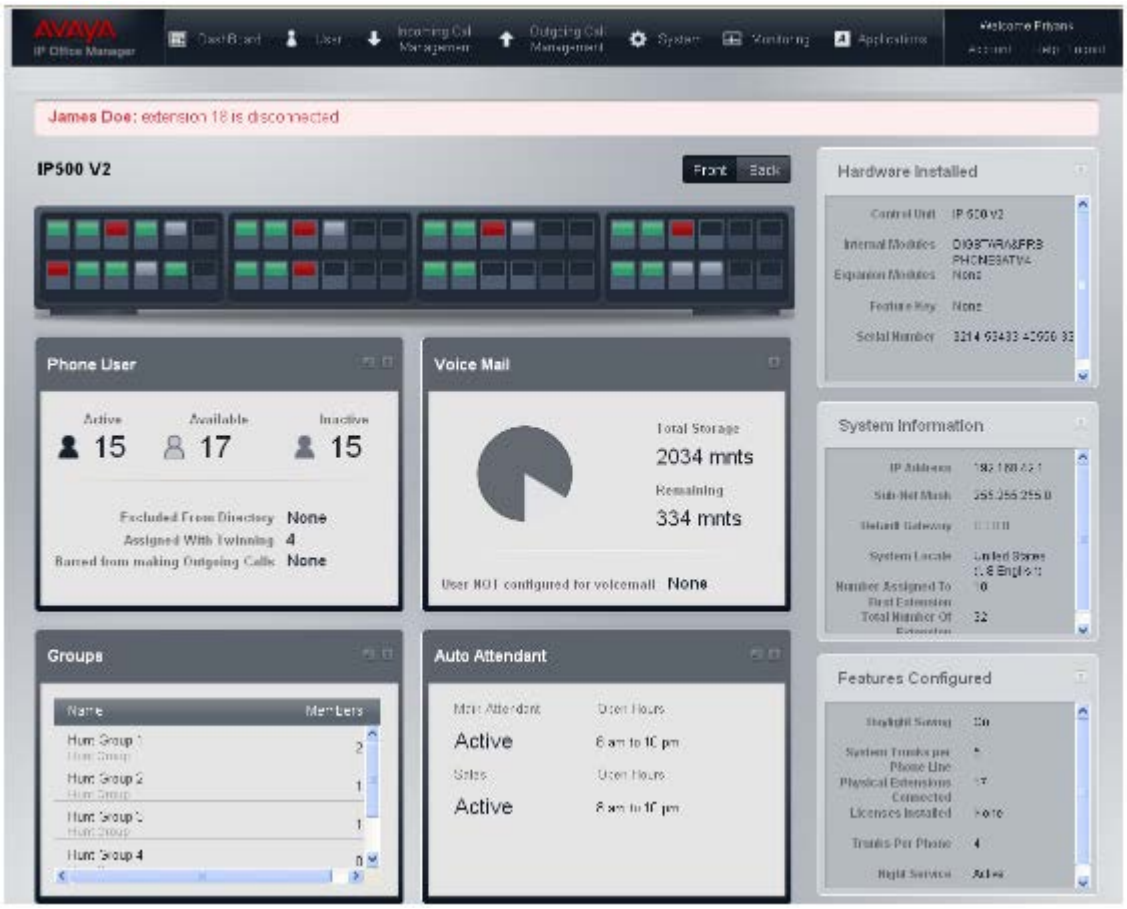
Das neu gestaltete Menü von IP Office Web Manager ermöglicht eine bessere Navigation. Aufgaben und Funktionen werden dabei mit Hilfe von Parametern konfiguriert.

In IP Office Web Manager stehen folgende Menüelemente bereit:

Home (Startseite)

Der Administrator erhält auf der neu konzipierten Startseite (Dashboard) eine grafisch aufbereitete Systemübersicht.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.



Grafische Systemübersicht

Die Systemübersicht ist logisch aufgebaut und enthält LED-Anzeigen zum Portstatus. Die Portstatus-LEDs haben folgende Bedeutung:

1. Grün – Port ist angeschlossen und richtig konfiguriert.
2. Rot – Port ist angeschlossen, aber falsch konfiguriert oder außer Betrieb.
3. Grau – Port ist nicht angeschlossen, aber verfügbar.

Steht der Mauszeiger kurz über der LED, wird eine Popup-Meldung mit dem Namen und der Nebenstellennummer des konfigurierten Benutzers eingeblendet. Nach einem Mausklick auf die Popup-Meldung kann die Benutzerkonfiguration direkt bearbeitet werden.

Alarm-Meldungsleiste

Auf der Alarm-Meldungsleiste werden kritische Alarme angezeigt. Der Administrator klickt auf die Meldung und wird direkt zur entsprechenden Konfigurationsseite weitergeleitet, um dort das Debugging vorzunehmen.

Statische Systeminformationen

Die drei Systemstatus-Anzeigen auf der rechten Seite informieren über installierte Hardware, die Systemkonfiguration und die Funktionskonfiguration.

Informationstafeln zu dynamischen Leistungsmerkmalen

Die vier Informationstafeln enthalten ausführliche Angaben zum Konfigurationsstatus der Systemkomponenten Voicemail, Sammelanschluss, Benutzer und Anrufweiterleitung.

Benutzer

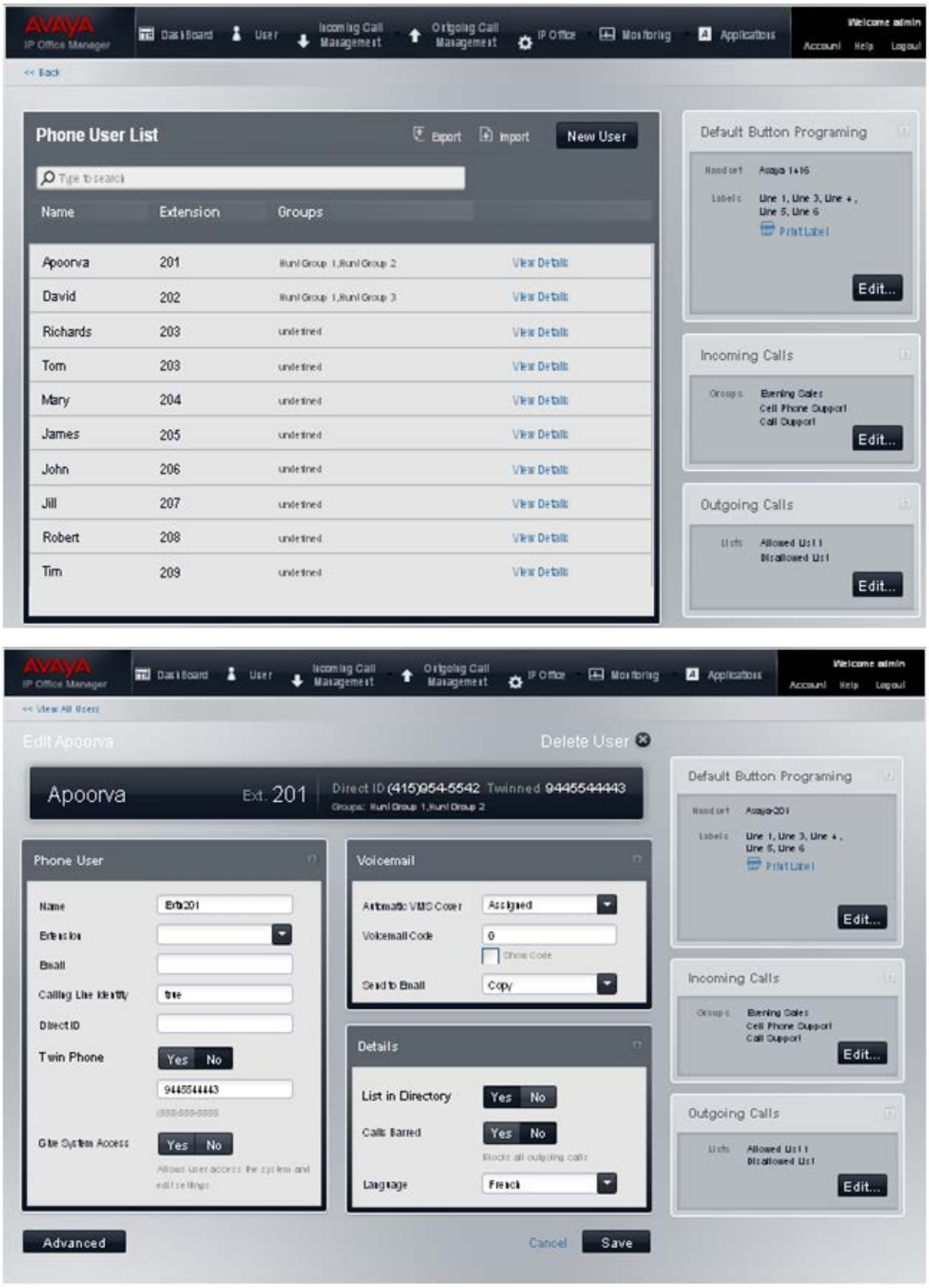
Die Benutzerkonfiguration wird extrahiert und auf einer separaten Tafel präsentiert, weil sie in der Erstkonfigurierung des Systems eines der meistgenutzten Merkmale ist und weil hier besonders häufig Angaben hinzugefügt, verschoben oder geändert werden.

Die Benutzereinstellungen sind auf den Ebenen „Basic“ und „Erweitert“ konfiguriert.

Benutzerbildschirm „Basic“

Auf dem Benutzerbildschirm „Basic“ konfiguriert der Administrator die grundlegenden Benutzerparameter, also Name, Nebenstellennummer, Sprache, getwinnte Nummer usw. IP Office funktioniert mit den grundlegenden Parametern einwandfrei. Der Administrator muss nicht zwingend erweiterte Parameter konfigurieren. Auf dem Benutzerbildschirm „Basic“ kann der Benutzer die „Schnellübersicht“ und die „Detailansicht“ aufrufen.

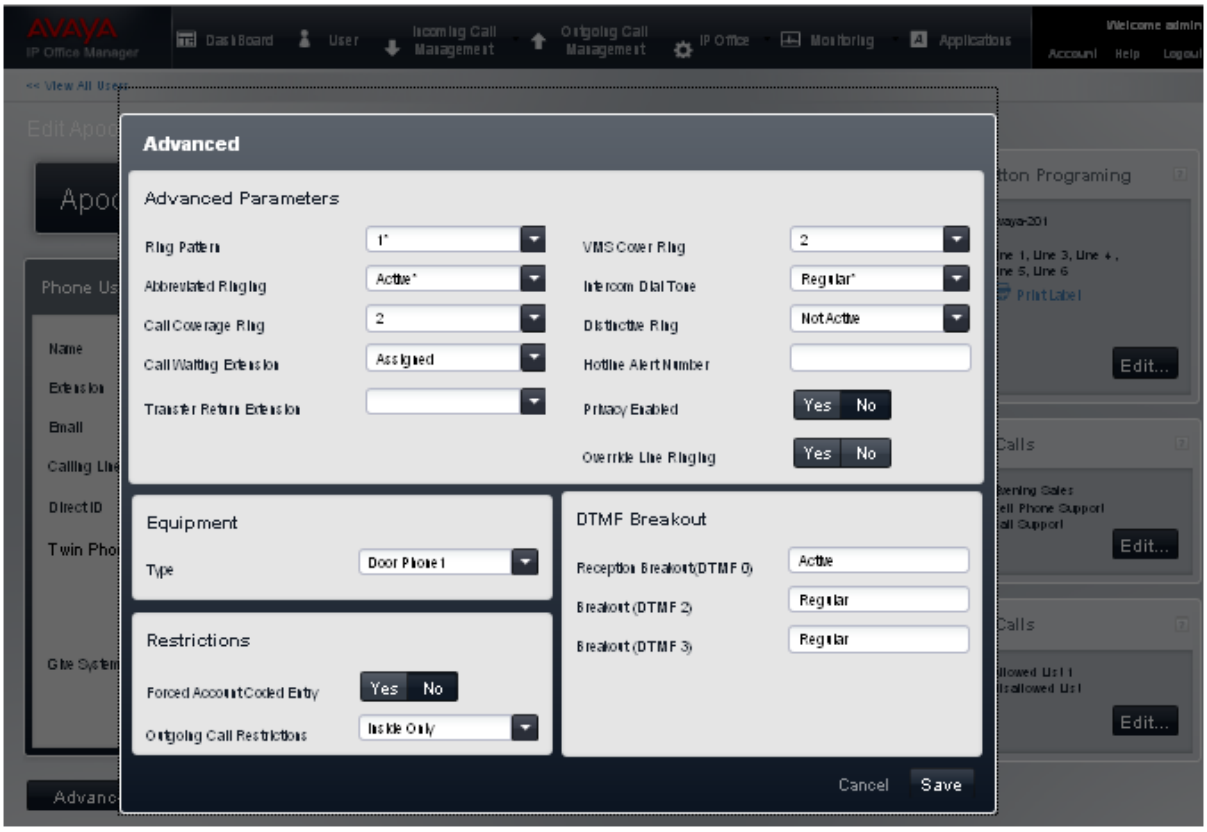
© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.



Benutzerbildschirm „Erweitert“

Der Benutzer kann auch mit einem größeren Funktionsumfang arbeiten. Um das zu ermöglichen, öffnet der Administrator mit der Schaltfläche „Erweitert“ (links unten) den Bildschirm „Erweitert“.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.



Verwaltung eingehender Anrufe

Zur Registerkarte für eingehende Anrufe gehören die Untereinträge „Gruppen“, „Automatische Telefonzentrale“ und „Ausnahmen für "Nicht stören"“.

Verwaltung ausgehender Anrufe

Zur Registerkarte für ausgehende Anrufe gehören die Untereinträge „Kurzwahl“, „Anrufliste“ und „Alternative Routen“.

System

Zur Registerkarte „System“ gehören die Untereinträge „Switch“, „Amtsleitungen“, „Sicherung und Aktualisierung“, „Zusatzausrüstung“, und „Benutzervoreinstellungen“.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Überwachung

Der Menüeintrag „Überwachung“ enthält vier Untereinträge: „System Status“, „Fehler/Alarme“, „Systemprotokolle“ und „Prüfpfade“. Die System Status Application wird als Applet direkt geöffnet.

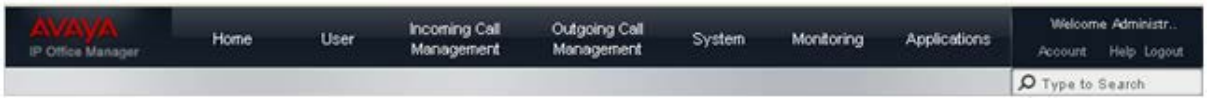
Anwendungen

Im Menüeintrag „Anwendungen“ wird die Voicemail konfiguriert.

Rollenbasierte Administration

IP Office Web Manager kann rollenbasiert verwaltet werden. Super User melden sich mit dem Standard-Benutzernamen und dem Standard-Kennwort des Systems an. Der Super User kann Administratoren mit unterschiedlichen Lese-/Schreibrechten hinzufügen.

Suche



In der Menüleiste ist eine Suchfunktion für die Systemebene integriert.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Importieren/Exportieren

Zahlreiche Funktionen im neuen IP Office Web Manager unterstützen den Import und Export von .csv- und .xml-Dateien. Der Administrator kann vorab Informationen aufbereiten (z. B. vom Kunden eine Excel-Datei mit Benutzernamen, Nebenstellen und Funktionen anfordern) und einfach importieren und damit die Systemkonfigurierung abschließen.

Hilfe

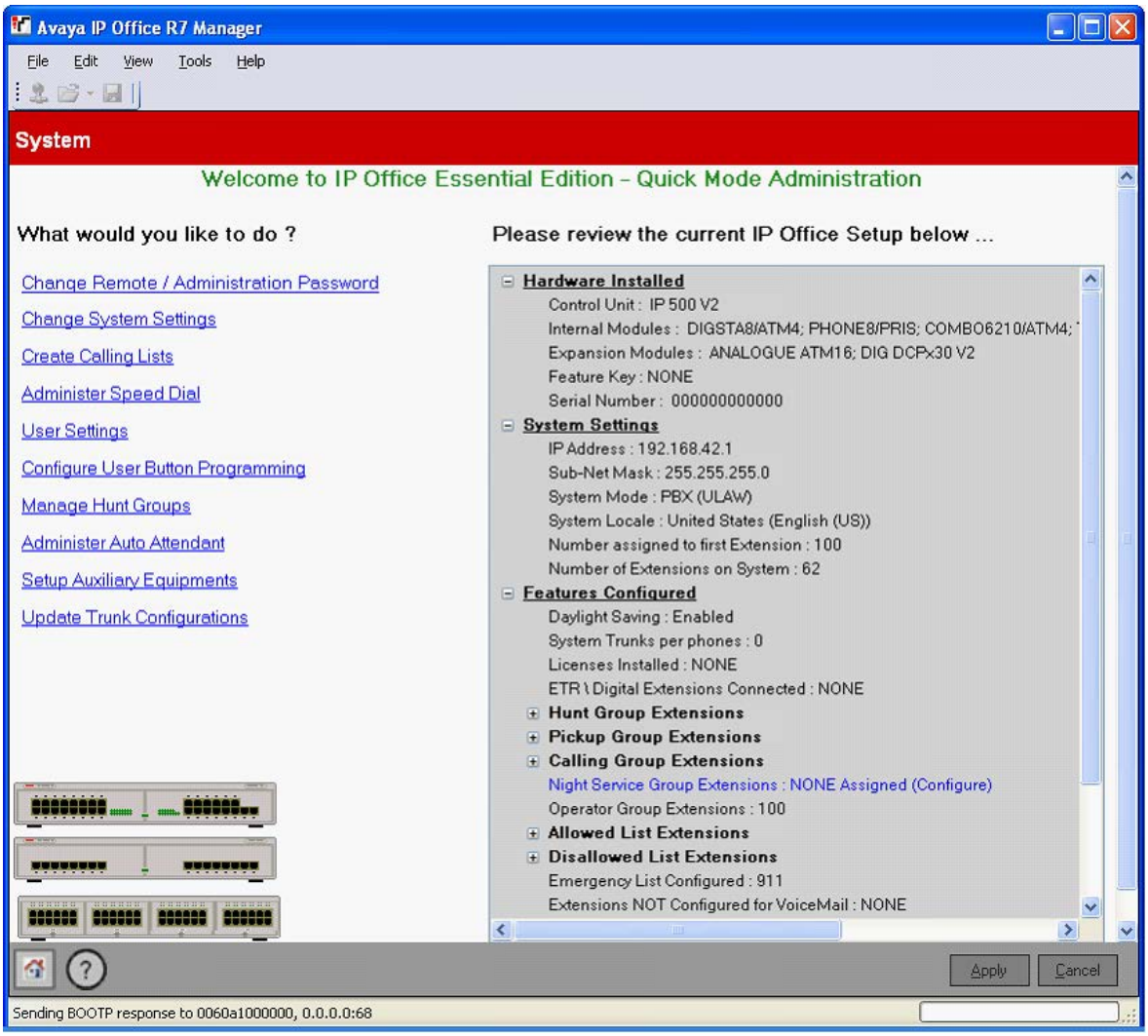
Die Hilfefunktion von IP Office Web Manager ist intuitiv. Wenn der Benutzer eine nicht unterstützte Konfigurierung vornehmen möchte, wird ein Hilfehinweis eingeblendet. Wird ein unzulässiger Parameterwert eingegeben, färbt sich das Konfigurationsfenster rot. Die Speicherschaltfläche wird automatisch ausgegraut, damit die unzulässige Konfiguration nicht gespeichert werden kann. Per Inline Editing lassen sich Einstellungen schnell konfigurieren/ändern.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

IP Office Simplified Manager

Die IP Office Essential Edition kann im Quick Mode und im Standard Mode betrieben werden (aktueller Betriebsmodus von IP Office ist der Standard Mode). Essential Edition: Der Quick Mode wird im Simplified Manager verwaltet. Er hat den Zweck, die Installationszeiten zu verkürzen, vor allem bei Bereitstellungen vom Typ Sub-20.

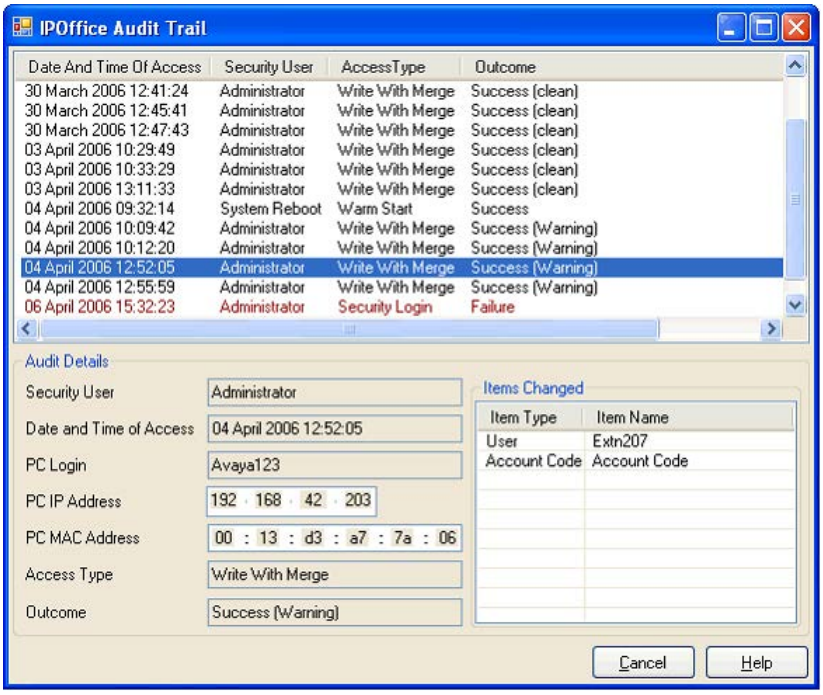
In IP Office 8.0 wird das 500v2-System zuerst im Quick Mode hochgefahren. Sie können festlegen, dass IP Office Manager standardmäßig im Standard-Modus läuft.


Avaya IP Office R7 Manager
File Edit View Tools Help
System
Welcome to IP Office Essential Edition – Quick Mode Administration
What would you like to do ?
Change Remote / Administration Password
Change System Settings
Create Calling Lists
Administer Speed Dial
User Settings
Configure User Button Programming
Manage Hunt Groups
Administer Auto Attendant
Setup Auxiliary Equipments
Update Trunk Configurations
Please review the current IP Office Setup below ...
Hardware Installed
Control Unit : IP 500 V2
Internal Modules : DIGSTA8/ATM4; PHONE8/PRIS; COMBO6210/ATM4;
Expansion Modules : ANALOGUE ATM16; DIG DCPx30 V2
Feature Key : NONE
Serial Number : 000000000000
System Settings
IP Address : 192.168.42.1
Sub-Net Mask : 255.255.255.0
System Mode : PBX (ULAW)
System Locale : United States (English (US))
Number assigned to first Extension : 100
Number of Extensions on System : 62
Features Configured
Daylight Saving : Enabled
System Trunks per phones : 0
Licenses Installed : NONE
ETR \ Digital Extensions Connected : NONE
Hunt Group Extensions
Pickup Group Extensions
Calling Group Extensions
Night Service Group Extensions : NONE Assigned (Configure)
Operator Group Extensions : 100
Allowed List Extensions
Disallowed List Extensions
Emergency List Configured : 911
Extensions NOT Configured for VoiceMail : NONE
Apply
Cancel
Sending BOOTP response to 0060a1000000, 0.0.0.0:68

IP Office verfügt über einen integrierten Auditpfad zur Aufzeichnung von Änderungen an der Systemkonfiguration sowie von Daten zu Personen, die diese Änderungen vorgenommen haben. Der Manager kann den Prüfpfad anzeigen, um bei der Problemlösung zu helfen. Im Auditpfad werden die letzten 15 Änderungen an der Konfiguration sowie folgende Elemente aufgezeichnet:

- Konfiguration geändert - für Konfigurationsänderungen berichtet das Protokoll auf hoher Ebene über alle Konfigurationskategorien (Benutzer, Sammelanschluss ...), die geändert wurden.
- Konfiguration gelöscht
- Konfiguration veschmolzen
- Neustart – vom Anwender eingeleiteter Neustart
- Upgrade
- Kaltstart
- Warmstart
- Schreiben um HH:MM – Zeitpunkt, an dem der Administrator die Konfiguration über die Schedule-Option gespeichert hat
- Speichern mit sofortigem Neustart
- Speichern mit Neustart wenn frei

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.


IPOffice Audit Trail
Date And Time Of Access
Security User
AccessType
Outcome
30 March 2006 12:41:24 Administrator Write With Merge Success (clean)
30 March 2006 12:45:41 Administrator Write With Merge Success (clean)
30 March 2006 12:47:43 Administrator Write With Merge Success (clean)
03 April 2006 10:29:49 Administrator Write With Merge Success (clean)
03 April 2006 10:33:29 Administrator Write With Merge Success (clean)
03 April 2006 13:11:33 Administrator Write With Merge Success (clean)
04 April 2006 09:32:14 System Reboot Warm Start Success
04 April 2006 10:09:42 Administrator Write With Merge Success (Warning)
04 April 2006 10:12:20 Administrator Write With Merge Success (Warning)
04 April 2006 12:52:05 Administrator Write With Merge Success (Warning)
04 April 2006 12:55:59 Administrator Write With Merge Success (Warning)
06 April 2006 15:32:23 Administrator Security Login Failure
Audit Details
Security User
Administrator
Date and Time of Access
04 April 2006 12:52:05
PC Login
Avaya123
PC IP Address
192 . 168 . 42 . 203
PC MAC Address
00 : 13 : d3 : a7 : 7a : 06
Access Type
Write With Merge
Outcome
Success (Warning)
Items Changed
Item Type
Item Name
User
Extn207
Account Code
Account Code
Cancel
Help

IP Office Manager wird auch für Wartungsoptionen benutzt, wie z.B.:

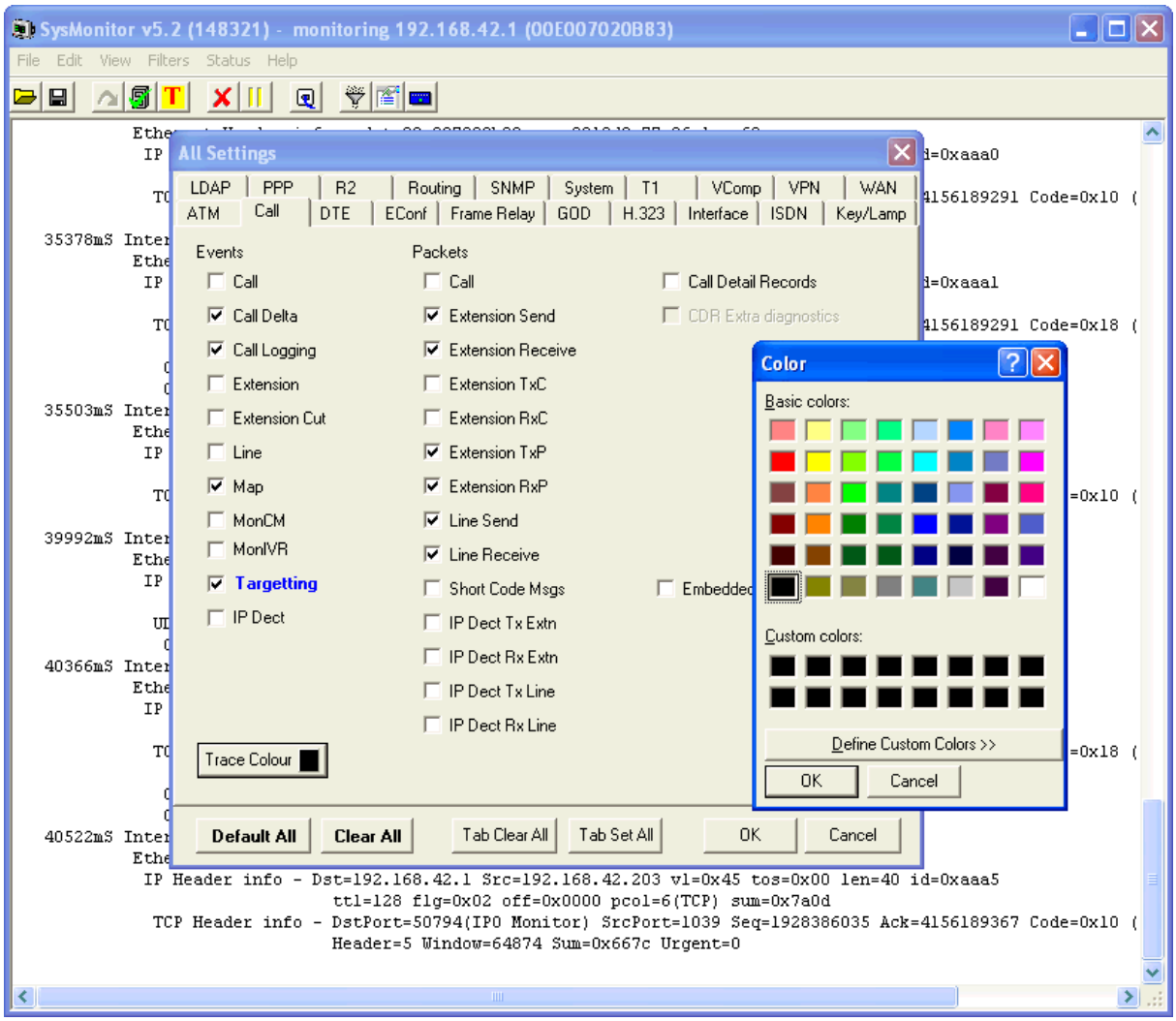
- Upgrade auf IP Office Systemsoftware
- Systeme, die mit 2.1 oder höher arbeiten, bieten den zusätzlichen Vorteil, dass sie Software über eine IP-Netzwerkverbindung an ein System senden und überprüfen lassen können, bevor sie das Upgrade bestätigen.
- Die IP Office Manager Version ist abwärtskompatibel mit Systemen ab Version 2.1. So kann eine zentrale Managementanwendung genutzt werden.
- Import und Export von Konfigurationsinformationen zu IP Office in ASCII-CSV-Dateien. Der Manager erstellt Dateien für folgende Daten:
  - Configuration.csv ist eine vollständige Liste von Elementen gemäß IP Office Manager und früheren Versionen
  - Directory.csv enthält die Felder NAME, NUMBER
  - HuntGroup.csv enthält die Felder HUNT GROUP NAME, HUNT GROUP EXTENSION, GROUP, HUNT, ROTARY, IDLE, QUEUING, VOICEMAIL, BROADCAST MESSAGES, EMAIL ADDRESS
  - License.csv ist nur ein Import und enthält die Felder LICENCE OPTION, LICENCE KEY
  - ShortCode.csv enthält die Felder SHORT CODE, TELEPHONE NUMBER, FEATURE NAME
  - User.csv enthält die Felder NAME, EXTENSION NUMBER, USER RIGHT, EMAIL ADDRESS
  - Benutzervorlagen für rasche Programmierung und Benutzerrechte und Einstellung benutzerdefinierter Zugriffsrechte

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Monitor

Die IP Office Monitor-Anwendung ist ein Echtzeit-Wartungsdienstprogramm, das Sie bei der IP Office-Fehlersuche unterstützt. Die Anwendung wird über eine IP-Verbindung mit IP Office verbunden und kann an lokalen (LAN) und entfernten Standorten (WAN) eingesetzt werden.

Über eine einfache Oberfläche kann der Techniker die Protokolle und Schnittstellen wählen, die überwacht und decodiert werden müssen. Das Ergebnis kann entweder direkt am Bildschirm oder für die spätere Analyse einer Protokolldatei erfasst werden. Die Traces aus verschiedenen Protokollen können farbig codiert werden, um die Lesbarkeit großer Protokolldateien zu verbessern. Neben der Überwachung erfasst die Anwendung Systemalarme und zeigt ein Aktivitätsprotokoll der 20 zuletzt aufgetretenen Alarme an.

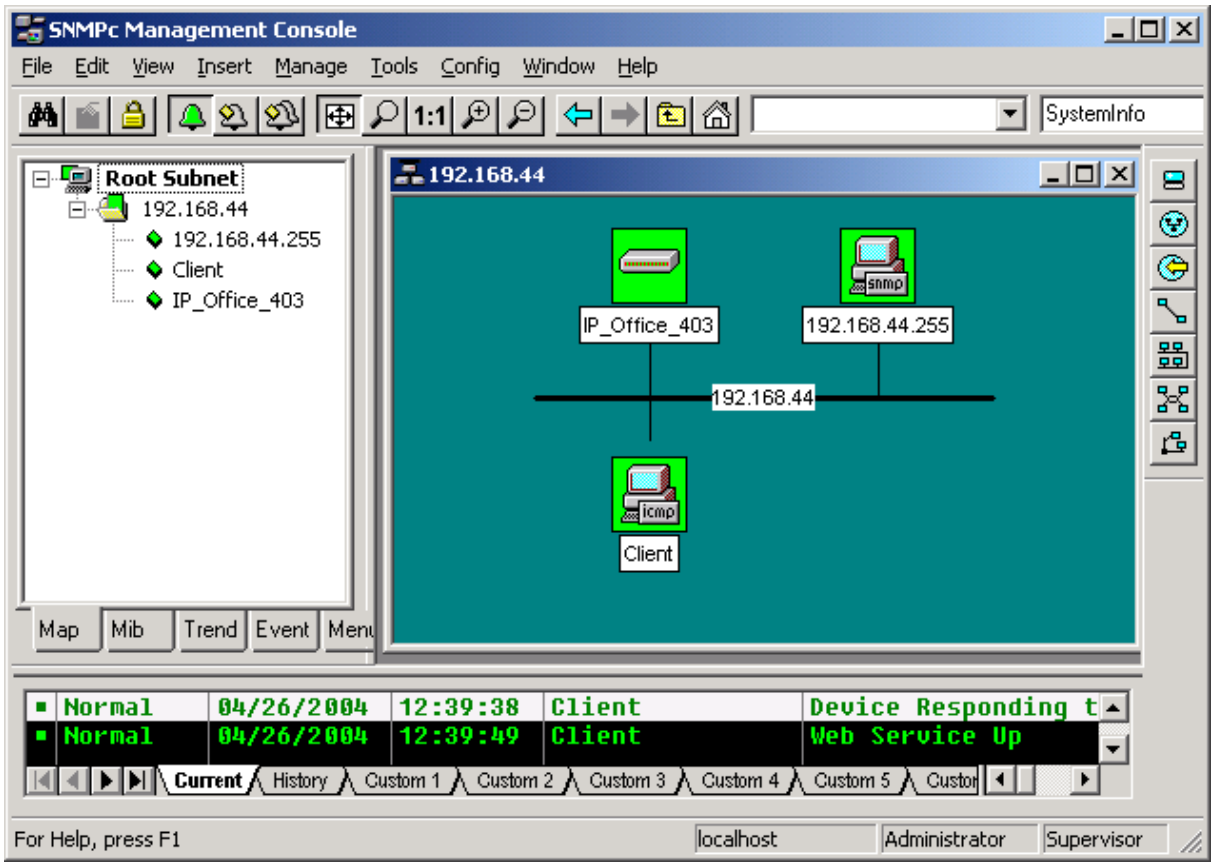


© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Simple Network Management Protocol (SNMP)

SNMP ist ein Branchenstandard für die Verwaltung der Datenausrüstung von verschiedenen Herstellern über eine einzelne Network Manager-Anwendung. Der Network Manager fragt die Ausrüstung regelmäßig ab, und wenn die Geräte nicht ansprechen, wird ein Alarm erzeugt. Neben dem Ansprechen der Geräte Abfragen überwacht IP Office den Zustand aller Nebenstellen, Leitungskarten, Expansion Modules und Medien-karten und wenn ein Fehler erkannt wird, informiert IP Office den Network Manager. In IP Office können zwei Network Manager konfiguriert werden, damit sowohl der Network Manager eines Kunden als auch der Maintainers Network Manager über dieselbe Alarmbedingung informiert werden können. Da zu IP Office viele Anwendungen gehören, meldet die Kernsoftware SNMP-Ereignisse aus Voicemail Pro und Embedded Voicemail, um vor drohenden Speicherplatzengpässen zu warnen.

IP Office SNMP-Betrieb wurde auf Funktionalität mit Castle Rock SNMPc-EE und HP OpenView Network Node Manager getestet (ein Bestandteil der Open View-Anwendungssuite).



An jenen Kundenstandorten, an welchen kein SNMP-Management vorhanden ist, kann IP Office unterschiedliche Alarmsätze an bis zu drei E-Mail-Adressen senden. Die folgenden Systemereigniskategorien können, sofern installiert, für die E-Mail-Benachrichtigung konfiguriert werden.

- Generisch
- Amtsleitungen
- Embedded Voicemail-Karte
- VCM
- Erweiterungsmodule
- Anwendungen
- Lizenz
- Telefonänderung
- CSU Loop-Back

IP Office sendet die E-Mail-Benachrichtigungen direkt an den E-Mail-Server; zusätzliche PC-Clients werden nicht benötigt.

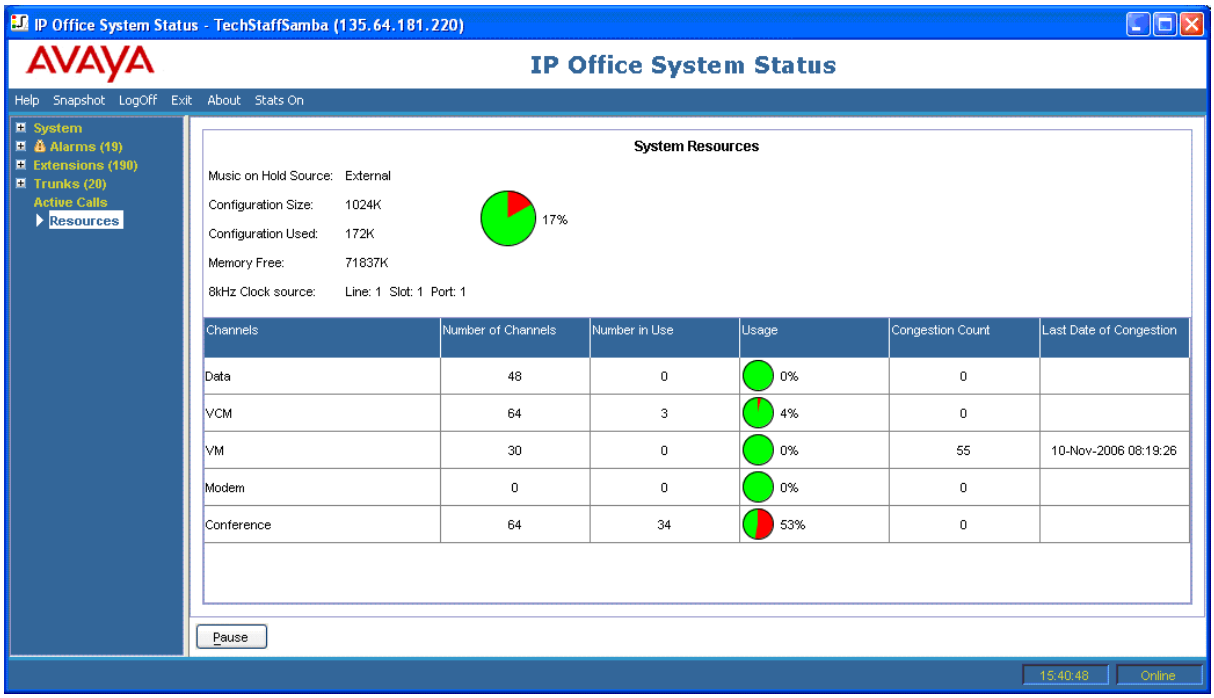
© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

System Status Application

The System Status Application (SSA) ist ein Diagnosewerkzeug für Systemmanager und -Administratoren um den Status der IP Office Systeme lokal oder von der Ferne zu überwachen oder zu überprüfen. SSA zeigt sowohl den aktuellen Status eines IP Office Systems als auch Einzelheiten von allen aufgetretenen Problemen. Bei den Informationen handelt es sich um Echtzeit-Ereignisse und historische Ereignisse sowie Status- und Konfigurationsdaten, die die Fehlerdiagnose unterstützen sollen. SSA bietet Echtzeit-Status, vergangene Auslastung und Alarminformationen für Ports, Module und Erweiterungskarten im System. SSA stellt unter Verwendung einer IP-Verbindung zu allen Varianten von IP Office mit Release 4.0 eine Verbindung her. Dies kann eine Fern-IP-Verbindung oder eine lokale IP-Verbindung sein. Modem-Verbindungen von 14.4kbps oder höher werden für Ferndiagnose unterstützt.

SSA stellt folgende Informationen bereit:

- Alarme
  SSA zeigt alle Alarme an, die innerhalb IP Office für jedes fehlerhafte Gerät aufgezeichnet werden. Die Nummer, das Datum und die Zeit des Vorfalls wird aufgezeichnet. Die letzten 50 Alarme werden innerhalb von IP Office gespeichert, damit kein lokaler PC gebraucht wird.
- Anrufdetails
  Daten zu eingehenden und ausgehenden Anrufen, einschließlich Anruflänge, Anruf-ID und Routing-Information.
- Nebenstellen
  SSA führt alle Nebenstellen in IP Office auf (einschließlich Gerätetyp und Port-Lokation). Informationen zum aktuellen Status eines Geräts werden ebenfalls dargestellt.
- Amtsleitungen
  IP Office Amtsleitungen und Verbindungen (VoIP, analog und digital) und deren aktueller Status werden dargestellt. Für VoIP-Amtsleitungen wird auch die QoS-Information dargestellt (z.B. Umlaufzeitverzögerung, Jitter und Paketverlust).
- Systemressourcen
  IP Office schließt zentrale Ressourcen ein, die zur Ausführung verschiedener Funktionen benutzt werden. Die Diagnose dieser Ressourcen ist oft für einen erfolgreichen Betrieb des Systems wesentlich. Dies schließt Einzelheiten in Bezug auf die Ressourcen für VCM, Voicemail und Conferencing ein.
- QoS-Überwachung
  QoS-Parameter von verbundenen Anrufen, wie z.B. Jitter und Umlaufzeitverzögerung werden überwacht.


IP Office System Status - TechStaffSamba (135.64.181.220)
AVAYA
IP Office System Status
Help Snapshot LogOff Exit About Stats On
System
Alarms (19)
Extensions (190)
Trunks (20)
Active Calls
Resources
System Resources
Music on Hold Source: External
Configuration Size: 1024K
Configuration Used: 172K
Memory Free: 71837K
8kHz Clock source: Line: 1 Slot: 1 Port: 1
17%
Channels | Number of Channels | Number in Use | Usage | Congestion Count | Last Date of Congestion
Data | 48 | 0 | 0% | 0 |
VCM | 64 | 3 | 4% | 0 |
VM | 30 | 0 | 0% | 55 | 10-Nov-2006 08:19:26
Modem | 0 | 0 | 0% | 0 |
Conference | 64 | 34 | 53% | 0 |
Pause
15:40:48
Online

SSA kann unabhängig vom IP Office Manager gestartet werden und es können bis zu zwei (2) SSA-Clients gleichzeitig mit einer IP Office-Einheit verbunden sein.

Hinweis: SSA ist kein Konfigurationswerkzeug für IP Office Systeme.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Datenmigrations-Manager

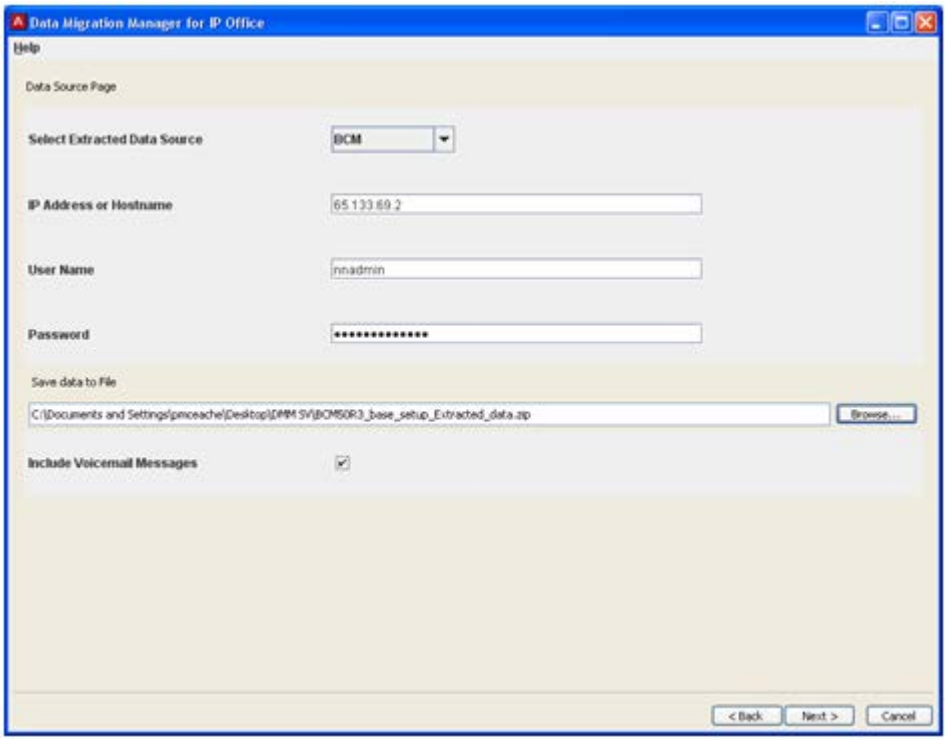
In IP Office 8.0 kommt ein neues Tool namens Data Migration Manager (DMM) zum Einsatz. Der DMM ermöglicht eine schnelle und einfache Migration von BCM/Norstar™ zu IP Office. Der Migrationsvorgang umfasst drei Arbeitsschritte: Extrahieren, Konvertieren und Anwenden.

Mit DMM migrieren Sie folgende Inhalte:

- Ansagen und Begrüßungen
- Voicemail-Nachrichten
- Konfiguration von Call Pilot

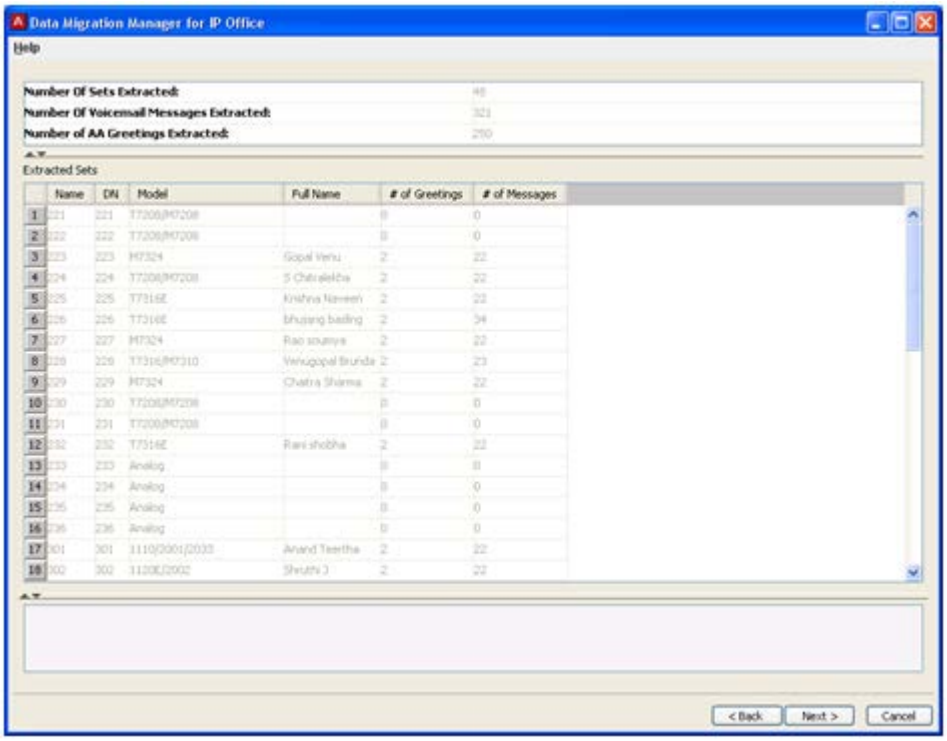
DMM ist ein entscheidender Wettbewerbsvorteil. Die Systeminstallation wird durch das Tool erheblich beschleunigt.

Schritt 1 – Extrahieren: Dieser Schritt umfasst die Festlegung der Quelle, von der Sie die Konfigurationsdatendatei sowie andere Daten (einschließlich Voicemails) Begrüßungen, gespeicherte Namen usw., extrahieren möchten.

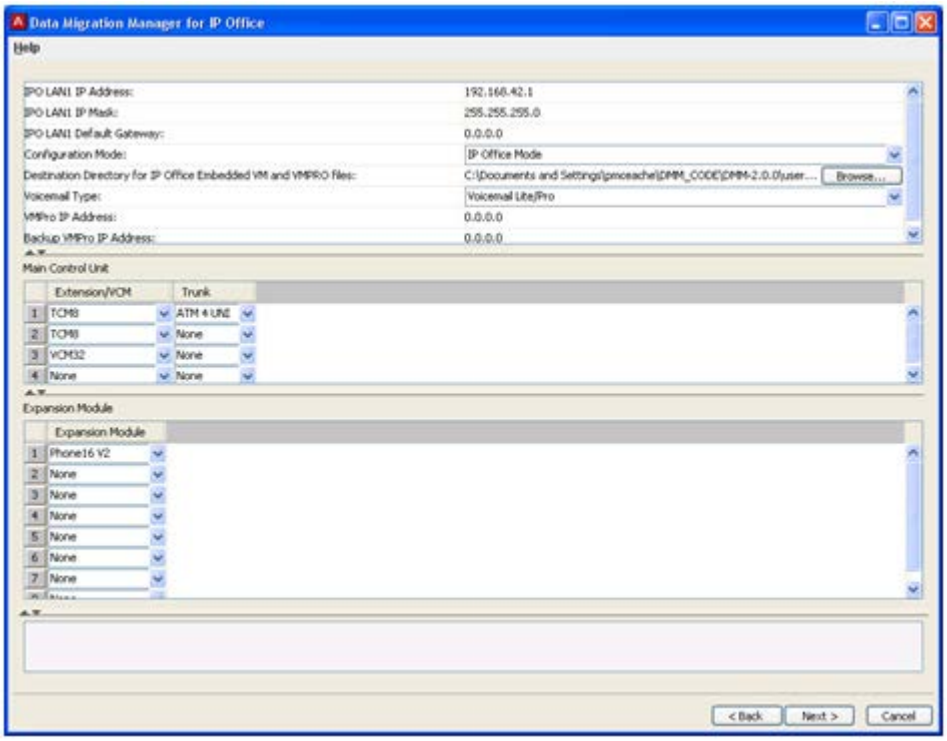


Schritt 2 – Konvertieren: Bei diesem Schritt werden die Daten aus dem Format des Quellprodukts in das Format des Zielprodukts umgewandelt (z. B. werden aus Daten im BCM-Format Daten im IP Office-Format).

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.



Schritt 3 – Anwenden: Bei diesem Schritt wird die Konfiguration auf das Zielprodukt (immer IP Office) angewendet.



Folgende Modelle werden unterstützt:

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

BCM

- BCM200 4.0
- BCM400 4.0
- BCM1000 4.0
- BCM50 3.0, 5.0, 6.0
- BCM450 1.0, 5.0, 6.0

Norstar

- CICS, MICS 7.x
- Call Pilot 100/150 3.1

IP Office 7.0 und höher

- Standard Mode
- Norstar Mode
- PARTNER Mode

IP500 V2-Steuereinheit erforderlich

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Kapital 18.
IP Office Länderverfügbarkeit

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

18. IP Office Länderverfügbarkeit

IP Office Länderverfügbarkeit

IP Office ist von Vertriebspartnern in folgenden Ländern erhältlich. Die Verfügbarkeit einzelner Elemente entnehmen Sie bitte der Preisliste für Ihr Land.

Nordamerika Südamerika	EMEA		APAC
• Argentinien • Brasilien • Kanada • Chile • Kolumbien • Dominikanische Republik • Ecuador • Guatemala • Honduras • Jamaika • Mexiko • Panama • Peru • Puerto Rico • Trinidad & Tobago • USA • Venezuela	• Österreich • Bahrain • Belgien • Bulgarien • Zypen • Tschechische Republik • Dänemark • Ägypten • Estland • Finnland • Frankreich • Deutschland • Griechenland • Ungarn • Island • Irland • Israel • Italien • Kuwait • Lettland • Liechtenstein • Litauen	• Luxemburg • Malta • Marokko • Niederlande • Norwegen • Oman • Pakistan • Polen • Portugal • Rumänien • Russische Föderation • Saudiarabien • Slowakische Republik • Slowenien • Südafrika • Spanien • Schweden • Schweiz • Türkei • VAE • Großbritannien	• Australien • China • Hongkong • Indien • Malaysia • Neuseeland • Philippinen • Singapur • Sri Lanka • Taiwan • Thailand • Vietnam

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Kapital 19.
Technische Daten

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

19. Technische Daten

PC-Anforderungen und Spezifikationen der verschiedenen IP Office-Anwendungen können in einem separaten Dokument im IP Office-Abschnitt von support.avaya.com gefunden werden.

Abmessungen

Einheitsabmessungen (mm)	Breite:	Höhe:	Tiefe:
IP500 und IP500 V2	445 mm	73 mm	365 mm

- Der empfohlene Mindestabstand, vorne und hinten, für den Anschluss von Kabeln und anderen Geräten beträgt 75 mm.

Gewicht

Einheit	Gewicht
IP500-Steuereinheit	3,2 kg
IP500 V2 Steuereinheit	3,2 kg
IP412-Steuereinheit	3,0 kg
Analog 16-Modul	2,9 kg
DS16-Modul	3,0 kg
DS30-Modul	3,5 kg.
DS16A-Modul	3,0 kg
DS30A-Modul	3,5 kg
TCM8	0,4 kg
WAN3-Modul	2,8 kg.
So8-Modul	2,8 kg.
Phone 8-Modul	2,8 kg.
Phone 16-Modul	2,9 kg.
Phone 30-Modul	3,1 kg.

Umgebung

- 0°C bis +40°C. 95% relative Feuchtigkeit, nichtkondensierend.

Anrufkapazität

Busy Hour Call Complete (BHCC) ist eine Maßnahme, um IP Office-Systeme unter hoher Anruflast zu testen. Bei BHCC-Tests klingelt jeder eingehender Anruf 5 Sekunden, wird beantwortet und bleibt für 6 Sekunden verbunden. Die BHCC-Daten für die verschiedenen IP Office-Steuereinheiten sind unten aufgelistet. Beachten, dass in einigen Fällen die erreichbare BHCC-Messung durch die Anzahl der unterstützten eingehenden Leitungen eingeschränkt sein kann.

- IP500 = 36000.
- IP500 V2 = 36000.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Telefonnebenstellen-Kabellängen

Die folgende Tabelle beschreibt die maximalen unterstützten Kabellängen für die Telefonmodelle. Diese Angaben nehmen an, dass ein standardmäßiges Twisted Pair-Telefonkabel oder CAT5-Netzwerkkabel verwendet wird.

Telefon	Ungeschirmtes Twisted-Pair (UTP) - 50nf/Km			CW1308
	AWG22 (0,65mm)	AWG24 (0,5mm)	AWG26 (0,4 mm)	
Serie 1600/9600	Nicht verf., durch Netzwerk bestimmt	Nicht verf., durch Netzwerk bestimmt	Nicht verf., durch Netzwerk bestimmt	Nicht verf., durch Netzwerk bestimmt
Serie 1400	1.200 m / 3937'	1.000 m / 3280'	670 m / 2200'	400m / 1310'
Serie 5400	1.200m / 3937'	1.000m / 3280'	670 m / 2200'	400m / 1310'
T3-Serie (UPN)	1.000m / 3280'	1.000m / 3280'	400m / 1310'	–
Analogtelefone	1.000m / 3280'	1.000m / 3280'	400m / 1640'	800m / 2620'

Wärmeabgabe

Beachten Sie, dass die obigen Angaben nur Referenzdaten sind. Für praktische Zwecke, etwa zur Berechnung der Wärmeabgabe ist es empfohlen, die Umgebungsanforderungen (etwa Luftkühlung oder UPS-Leistung) auf Basis der maximalen Eingabeleistung der Netzgeräte der geplanten IP-Konfiguration wie folgt zu berechnen.

Um das Maximum, also die schlimmstemögliche Wärmemenge zu berechnen, die von einem IP Office-System produziert werden kann, wird angenommen, dass alle Eingabeleistungen zu Wärme umgewandelt werden - egal, ob vom Netzteil selbst, der Systemeinheit, Erweiterungsmodulen und/oder Verkabelung.

Wärmeabgabe wird normalerweise in British Thermal Units (BTU) berechnet. Ein in Watt ausgedrückter Wärmewert kann durch die Multiplikation mit 3.41297 in BTU/Std- umgerechnet werden . Wie oben angegeben sollten Sie die Maximaleingabeleistung von 115 VA jedes Netzgerätes verwenden, um diese Berechnung am genauesten durchzuführen.

Mit dem Umwandlungsfaktor:

- Wärmeabgabe = 115 x 3,41297 = 392,5 BTU/Std.

Das metrische Äquivalent zu BTU ist Joule, wobei 1 BTU = 1.055 Joule.

Dies berechnet den BTU-Wert pro Netzgerät. Die maximalen BTU pro System berechnen sich daher auf der Gesamtanzahl der im System installierten Netzgeräte.

- IP500 V2 Maximale Wärmeabgabe = 13 x 329,5 = 5.103 BTU / Std.

Denken Sie daran, die Stromanforderungen zusätzlicher Geräte miteinzuberechnen, die in der Nähe des IP Office eingerichtet werden, wie etwa Server-PCs (Voicemail usw.)

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Stromversorgung

- Eingabe
  - IP Office 500 V2 und IP Office 500 Systemeinheit: IEC AC Eingabesteckdose. 100-240V AC, 50/60Hz, 81-115VA, 2.5A Maximum.

- Netzgeräte: Alle CE/UL/Dentori Sicherheitszertifiziert.
  - Standardmäßiges 40W-Netzgerät (Alle Steuer- und Erweiterungseinheiten, außer, wo anderes angegeben wurde)
    Mit der Steuereinheit oder Erweiterungseinheit geliefert. 40W PSU mit integralem Draht zur Einheit. Verbindung zu geschalteter Netzstromversorgung erfordert separatgelieferte, länderspezifische IEC 60320 C7-Stromkabel (2-drahtiger 8er-Stecker)
    - Eingabe: 100-240V AC, 50/60Hz, 81-115VA, 2A Maximum.
    - Ausgabe: 24Vdc, 1,875A, Ausgabeleistung 45W Maximum.
  - IP Office 500 80W internes Netzgerät
    Integriert in der Systemeinheit. Verbindung zu geschalteter Netzstromversorgung erfordert separatgelieferte, länderspezifische IEC 60320 C13-Stromkabel (3-drahtiger Cold Kettle-Anschluss)
    - Eingabe: 100-240V AC, 50/60Hz, 81-115VA, 2,5A Maximum.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Schnittstellen

Schnittstelle	Informationen
DTE-Anschluss	• 9-Weg D-Typ weiblicher Stecker: V.24/V.28.
ISDN Ports	EU-Schnittstellen: • BRI RJ45-Buchsen. ETSI T-Bus Interface zu CTR3 für paneuropäische Verbindung. • PRI E1 RJ45-Buchse.. ETSI T-Bus Interface zu CTR4 für paneuropäische Verbindung. • PRI T1/J1: RJ45-Buchse: FCC Teil 68/JATE-Verbindung. USA-Schnittstellen: • PRI T1-Dienst: Bodenstart (GS) – Standard, E&M, 56k Daten fürf 5ESS, 56/64/64 eingeschränkt fürf 4ESS. • PRI ISDN-Switchunterstützung: 4ESS, 5ESS, DMS-100, DMS-250 (enthält Konformität zu ANSI T1.607 and Bellcore Special Report SR4287, 1992). • PRI ISDN-Dienste: AT&T Megacom 800, AT&T WATS (4ESS), AT&T SDS Accunet 56kB/s und 64kB/s (4ESS), AT&T Multiquest (4ESS).
Analoge Amtsleitungsports	• RJ45-Buchsen: Schleifenstart/Bodenstart (regional unterschiedlich)
Netzausfallanschlüsse	• RJ45-Buchsen:
ISDN Datenraten	• BRI B-channel 64kbps oder 56kbps, D-channel 16kbps. • PRI B-channel 64kbps oder 56kbps, D-channel 64kbps.
Analoge Telefonports	• RJ45-Buchsen • REN: 2. (Externes Klingelsignal via POT-Port: REN = 1) • Abhebestrom: 25 mA. • Rufspannung: 40V (nominal) RMS.
LAN	• RJ45-Buchsen. Auto-negotiating 10/100 BaseT Ethernet (10/100Mbps).
WAN	• IP406 V2 und IP412: Weiblicher 37-Weg-Eingang vom Typ D. X.21-Schnittstelle zu 2048k bps, V.35-Schnittstelle zu 2048Kbps und V.24-Schnittstelle zu 19,2Kbps.
Audio	• 3,5mm-Stereoklinkenbuchse. Eingangsimpedanz - 10 k / Kanal. • Maximales Wechselstromsignal - 200 mV rms.
Extern Ausgabeport	• 3,5mm-Stereoklinkenbuchse. Schaltkapazität - 0,7A. • Maximalspannung - 55V Gleichstrom. Einschaltwiderstand - 0,7. • Kurzsschlussstrom - 1A. Reversspannungskapazität - 1,4A.
Embedded Voicemail Speicher	• IP406 V2 und IP500: 512MB Compact Flash-Speicherkarte.

Protokolle

Protokoll	RFC	Information
V120	-	Ein standardmäßiger Rate-Adaption-Mechanismus
V110	-	Ein standardmäßiger Rate-Adaption-Mechanismus
PPP	RFC1661	Punkt-zu-Punkt-Protokoll
LCP	RFC1570	Link Control Protocol
MP	RFC1990	Multi-Link (Punkt-zu-Punkt)-Protokoll
IPCP	RFC1332	Internet Protocol Control Protocol
PAP	RFC1334	Passwort-Authentifizierungsprotokoll
RTP/RTCP	RFC1889	Echzeit und Echtzeit-Steuerungsprotokoll
CHAP	RFC1994	Challenge Handshake Authentifizierungsprotokoll
CCP	RFC1962	Kompressionssteuerungsprotokoll
STAC	RFC1974	STAC LZS Kompressionsprotokoll
MPPC	RFC2118	Microsoft Point to Point Compression (Protokoll)
BACP	RFC2125	Bandbreitenzuordnung-Steuerungsprotokoll
UDP	RFC768	User Datagram-Protkoll
IP	RFC791	Internet-Protokoll

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Protokoll	RFC	Information
TCP	RFC793	Übertragungssteuerungsprotokoll
DHCP	RFC1533	Dynamic Host Control Protocol
NAT	RFC1631	Netzadressenübersetzung
BOOTP	RFC951	Bootstrap Protocol.
TFTP	RFC1350	Trivial File Transfer Protocol
NTP	RFC868	Netzwerk-Zeitprotokoll
SNMPv1	RFC1157	Simple Network Management Protocol. (STD15)
	RFC1155	Struktur und Identifizierung für das Datenmangement für Internet auf TCP/IP-Basis (STD16)
	RFC1212	Präzise MIB-Definitionen (STD16)
	RFC1215	Eine Konvention für die Definition von SNMP-Traps.
MIB-II	RFC1213	Management-Informationsbasis für das Netzwerkmangement für Internet auf TCP/IP-Basis: MIB-II (STD17)
ENTITY MIB	RFC2737	Entity MIB (Version 2).
RIP	RFC1058	Routing Information Protocol
	RFC2453	RIP Version 2. (STD56)
	RFC1722	RIP Version 2 Protocol Applicability Statement. (STD57)
IPSec	RFC2401	Sicherheitsarchitektur für das Internet-Protokoll
	RFC2402	IP Authentifizierungskopfzeile
	RFC2403	Die Anwendung von HMAC-MD5-96 in ESPH und AH.
	RFC2404	Die Anwendung von HMAC-SHA-1-96 in ESPH und AH.
	RFC2405	Der ESP DES-CBC Cipher-Algorithmus mit Explicit IV.
	RFC2406	IP Encapsulation Security Payload (ESP)
	RFC2407	Die Internete-IP-Sicherheitsdomäne für die ISAKMP-Interpolation.
	RFC2408	Internet Security Association und Key Management Protocol.
	RFC2409	Der Internet-Schlüsselaustausch
	RFC2410	Der NULL-Verschlüsselungsalgorithmus und die Anwendung mit IPSec.
	RFC2411	IP Security Document Roadmap
L2TP	RFC2661	Layer 2 Tunneling-Protokoll "L2TP"
	RFC3193	L2TP-Sicherung mit IPSec
Kopfzeilenkompression	RFC2507	IP Kopfzeilenkompression (IPHC)
	RFC2508	Komprimierung der IP/UDP/RTP Kopfzeilen für Low-Speed Serial Links
	RFC2509	IP Kopfzeilenkompression über (PPP)
DiffServ	RFC2474	Definition des Differentiated Services Field (DS Field) in den IPv4- und IPv6-Kopfzeilen.
PPP MP	RFC1990	Das PPP Multilink Protocol (MP).
Frame Relay Encapsulation	RFC1490	Multi-Protokoll-Verbindung über Frame Relay.
ML-PPP	RFC2686	Die Multi-Klasse-Erweiterung zu Multi-Link PPP.

Session Initiation Protocol

- Rec. E.164 [2] - ITU-T Empfehlung E.164: Der internationale öffentliche Telekommunikationsnummerierungsplan
- RFC 2833 [7] - RTP-Zuladung für DTMF-Ziffern, Telefonietöne und Telefoniesignale
- RFC 3261 [8] - SIP: Session Initiation Protocol
- RFC 3263 [10] - Session Initiation Protocol (SIP): Locating SIP Server
- RFC 3264 [11] - An Offer/Answer Model with Session Description Protocol (SDP)
- RFC 3323 [14] - A Privacy Mechanism for the Session Initiation Protocol (SIP)
- RFC 3489 [18] - STUN - Simple Traversal of User Datagram Protocol (UDP) Through Network Address Translators (NATs)
- RFC 3824 [24] - Using E.164 numbers with the Session Initiation Protocol (SIP)

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

- RFC 1889 - RTP
- RFC 1890 - RTP Audio
- RFC 4566 - SDP
- RFC 3265 - RTP Audio
- RFC 3515 - SIP Refer
- RFC 3842 - Message Waiting
- RFC 3310 - Authentifizierung
- RFC 2976 - INFO
- RFC 3323 - Privacy for SIP (PAI) und draft-ietf-sip-privacy-04 (RPID)
- RFC 3325 - Private-Erweiterungen auf das Session Initiation Protocol (SIP) für die gesicherte Identität innerhalb von Trusted Networks
- RFC 3581 - Eine Erweiterung auf das Session Initiation Protocol (SIP) für symmetrische Antwortweiterleitung
- RFC 3311 - Das Aktualisierungsverfahren für das Session Initiation Protocol (SIP)

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Kapital 20. Lizenzen

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

20. Lizenzen

Viele Lösungen, Anwendungen und Funktionen in IP Office-Systemen sind lizenziert und können nur ausgeführt werden, wenn eine gültige Lizenz erkannt wird. Dazu gehören Funktionen in den IP Office-Anwendungen, die auf PCs ausgeführt werden, die mit dem IP Office verbunden sind.

Lizenzen bestehen aus 32 Zeichen, die aus der einzigartigen Seriennummer jedes IP Office-Systems abgeleitet werden, das die Lizenz nutzt. Die einzigartige Seriennummer wird dem Feature-Key-Gerät im IP Office-System entnommen.

- IP500 Smart Card Feature Key
  Für IP500 IP Office-Steuereinheiten basiert die Seriennummer auf dem Smart Card Feature Key an der Steuereinheit. Für den richtigen Betrieb der IP500-Steuereinheiten ist der Smart Card Feature Key unerlässlich, unabhängig davon, welche Einheit eine Lizenz nutzt.
- IP500 V2 SD Card Feature Key
  Für IP500 V2-Steuereinheiten basiert die Seriennummer auf dem Smart Card Feature Key an der Steuereinheit. Für den richtigen Betrieb der IP500 V2-Steuereinheiten ist der Smart Card Feature Key unerlässlich, unabhängig davon, welche Einheit eine Lizenz nutzt.

  Von der System-SD-Karte hängt ab, in welchem Modus das System standardmäßig betrieben wird. Es gibt vier System-SD-Karten:

  - System SD CARD A-Law
  - System SD CARD Mu-Law
  - System-SD-Karte PARTNER
  - System-SD-Karte NORSTAR

Lizenz für Avaya IP Office Essential Edition

In IP Office Release 7.0 war keine Lizenz erforderlich, um von Essential Edition Quick Mode, Partner Mode oder Norstar Mode in IP Office Essential Edition Standard Mode zu wechseln.

In Release 8.0 sind auch für folgende Modi keine Lizenzen erforderlich: IP Office Basic Edition, Basic Edition Partner Mode und Basic Edition Norstar Mode. Für ein Upgrade dieser Anwendungen auf die Essential Edition benötigt das System jetzt eine Lizenz für die Essential Edition.

- Der Materialcode für die Avaya IP Office Essential Edition-Lizenz lautet: 267786

Mit der Lizenz für die Avaya IP Office Essential Edition sind möglich: Mobile Twinning und ein one-X Mobile Essential-Client für alle Benutzer. Außerdem sind in der Lizenz zwei Telearbeiter-Lizenzen enthalten. Die Telearbeiter sind per VPN mit IP Office verbunden. Kunden, die mehr als zwei Telearbeiterlizenzen benötigen, kaufen das Lizenzpaket für Teleworker (Upgrade auf die Preferred Edition erforderlich).

Die Essential Edition ist Voraussetzung für die Nutzung der Preferred Edition. Die Preferred Edition funktioniert nur, wenn für die Essential Edition eine Lizenz vorliegt. Neukunden, die versuchen, die Preferred Edition zu installieren, werden darauf hingewiesen, dass eine Lizenz für die Essential Edition erforderlich ist.

Hinweis: Für Preferred Edition-Benutzer ist Mobile Twinning aktiviert. Sie können weiterhin die Client-Funktionen von Avaya one-X® Mobile Essential for IP Office nutzen (in der Lizenz für die Essential Edition inbegriffen).

Funktionsschlüssel und Lizenzen

Für die Lizenzierung benötigt jede IP Office-Steuereinheit einen eigenen Feature Key und eine Lizenz. Der mit einem IP Office-System verknüpfte Feature Key kann nicht genutzt werden, um die Lizenz eines anderen IP Office-Systems zu validieren.

Da die Lizenzen auf der Seriennummer des Feature Key basieren, können sie nicht in Systeme mit anderen Feature Keys verschoben werden. Wenn ein Feature Key verloren geht, wird die Lizenz ungültig. Falls ein Feature Key wegen einer Beschädigung oder einem Upgrade ausgetauscht werden muss, können der vorhandene Schlüssel und die Lizenzen (Lizenztausch) über die Avaya Direct International (ADI) Website (https://adi.avaya.com) getauscht werden.

Eine Lizenzen aktivieren eine Reihe Anschlüsse, Kanäle oder Benutzer. Abhängig von der Lizenz muss jede unterstützte Instanz dann genutzt werden, wenn sie für die Nutzung konfiguriert oder wenn sie tatsächlich genutzt wird. Wenn keine weiteren Lizenz-Instanzen vorhanden sind, darf die lizenzierte Funktion nicht weiter benutzt werden.

Typischerweise können Port-, Kanal- und Benutzerlizenzen mehrere Lizenzen hinzugefügt werden, um die Anzahl der unterstützten Ports, Kanäle oder Benutzer zu erhöhen. Wenn die Kapazität der unterstützten IP Office-Steuereinheit jedoch überschritten wird, können keine weiteren Lizenzen hinzugefügt werden.

In den folgenden Abschnitten werden die aktuellen IP Office-Einzellizenzen erläutert. Die Lizenzen werden mit einem -Symbol und den folgenden Informationen gekennzeichnet:

- Lizenzname in der IP Office-Konfiguration: *Avaya Teilebezeichnung (Materialcode)*
  Lizenzbeschreibung

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

IP Office Upgrade-Lizenz

Ab Release 6 wird für die Ausführung von IP Office eine gültiges Release Entitlement (Versionsberechtigung) benötigt. Bei neuen IP500 V2-Systemen wird die Release Entitlement kostenlos mit der SD-Karte geliefert. Für das Upgrade eines älteren IP Office-Systems auf 8.0 wird eine Upgrade-Lizenz benötigt.

- Upgrade auf Release 8.0 – bis 32 Benutzer: *IPO LIC UPG R7.0 SML (267785)*
  Einzel-Steuereinheiten ohne externe Erweiterungsmodule.
- Upgrade auf Release 8.0 – über 32 Benutzer: *IPO LIC UPG R7.0 (267792)*

IP Office Group Collaboration-Lizenzen

IP Office Preferred Edition

Alle IP Office-Steuereinheiten unterstützen die folgende Lizenz:

- Preferred Edition: *IPO LIC PREFRD (VM PRO) RFA LIC:DS (171991)*
  Diese Lizenz aktiviert insbesondere:
  - erweitertes Messaging
  - Multi-Level automatisierte Weiterleitung
  - sichre·Konferenzweiterleitung
  - Anrufaufzeichnung
  - Bedingte Anrufrouten
  - Text to Speech (TTS) für das Vorlesen von E-Mails für Benutzer mit entsprechenden Benutzerprofilen (nur Windows)
  - Warteschlangenansagen

  Diese Systemlizenz aktiviert Voicemail Pro und bietet anfänglich vier Ports.

  IP Office Preferred Edition Messaging (Voicemail Pro) ist eine Messaging-Server-Anwendung, die auf einem Windows-Server-PC ausgeführt wird. Aktivierung über die Preferred Edition-Lizenz (siehe oben) Messaging-Dienste an mehrere IP Office-Installationen können unterstützt werden, wenn sie mit einem Multi-Site-Netzwerk mit IP Office verbunden sind. In diesem zentralen Voicemail-Szenarien benötigt nur das zentrale IP Office die Preferred Edition-Lizenz. Die anderen IP Offices im Netzwerk benötigen keine Preferred Edition-Lizenz. Ab Release 6 sind jedoch aufgrund von Lastausgleich, steigender Kapazität und Redundanz ggf. mehrere Preferred Edition-Lizenzen für das Multi-Site-Netzwerk notwendig.

  Standardmäßig bietet die Preferred Edition Standard-Voicemail-Mailbox-Funktionen für alle IP Office-Benutzer und Sammelanschlüsse plus Unterstützung von Anrufaufzeichnung und Warteschlangenansagen. Über weitere Lizenzen können viele weitere Funktionen aktiviert werden.

- Zusätzliche Messaging Ports-Lizenzen
  Die Preferred Edition-Lizenz unterstützt vier Messaging-Ports. Die Anzahl der unterstützten Messaging-Ports kann zum Zeitpunkt des Kaufs oder später durch eine der folgenden Lizenzen bis zu der Anzahl erhöht werden, die eine bestimmte IP Office-Steuereinheit unterstützt (IP500/IP500 V2 = 40).
  - Zusätzliches Messaging (2 Ports): *IPO LIC VM PRO RFA 2 LIC:CU (174459)*
  - Zusätzliches Messaging (4 Ports): *IPO LIC VM PRO RFA 4 LIC:CU (174460)*
  - Zusätzliches Messaging (8 Ports): *IPO LIC VM PRO RFA 8 LIC:CU (174461)*
  - Zusätzliches Messaging (16 Ports): *IPO LIC VM PRO RFA 16 LIC:CU (174462)*
- Messaging Feature-Lizenzen
  Die Advanced Edition-Lizenz enthält Customer Call Reporter, ContactStore Call Recording Library, Interactive Voice Response (IVR), Visual Basic Scripting und generisches Text to Speech (nur Windows). Mit den folgenden Lizenzen werden zusätzlich zur Advance Edition weitere spezifische Messaging-Funktionen aktiviert. Voraussetzung für diese zusätzlichen Lizenzen ist die Preferred Edition (Voicemail Pro)-Lizenz.
- UMS Web Services-Lizenzen (wird auch über die Lizenzen „Office Worker“, „Teleworker“ und „Power User“ aktiviert)
  Mit UMS (Unified Messaging Server) können die Benutzer über einen Webbrowser (IIS auf Voicemail Pro-Server erforderlich) mit einer IMAP-kompatiblen E-Mail-Anwendung oder Microsoft Exchange Server 2007 Message Store auf die Nachrichten in ihrer Voicemail Pro-Mailbox zugreifen. Die Anzahl der unterstützen Benutzer basierend auf einer Kombination der folgenden zusätzlichen Lizenzen: Beachten Sie, dass für jeden Benutzer, für den der UMS-Zugriff aktiviert wird, eine Lizenz benötigt wird.
- UMS Web Services - 1 Benutzerlizenz: *IPO LIC VMPRO UMS 1 USER (217880)*

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

- Administratorlizenz für Messaging-Aufzeichnungen: *IPO LIC CONTACTSTORE RFA LIC:DS (187166)* (ein Bestandteil der "Advanced Edition"-Lizenz)
  Standardmäßig unterstützt Preferred Edition die automatische oder manuelle Anrufaufzeichnung auf bestimmten Mailboxen. Im Rahmen von Advanced Edition kann Preferred Edition mit dieser Lizenz die Anwendung eines Drittanbieters nutzen, um die aufgezeichneten Anrufe zu speichern und zu verwalten. Die dafür zurzeit unterstützte Anwendung ist ContactStore für IP Office. Dann können manuell oder automatisch aufgezeichnete Anrufe (mit den Anrufdetails) an die ContactStore-Datenbank geleitet werden, so sie gespeichert und bei Bedarf abgerufen werden.
- Text to Speech (TTS)-Lizenzen
  TTS kann innerhalb benutzerdefinierter Voicemail-Anrufverläufe zur Ansage von Informationen an Anrufer verwendet werden, sodass keine Aufforderungen für den Anrufverlauf aufgezeichnet oder Ergebnisse für IVR-Anfragen als Sprachantworten aufgenommen werden müssen. TTS unterstützt drei Optionen:
  - Messaging TTS (ScanSoft)-Lizenz: *IPO LIC AVAYA TTS RFA 1 LIC:CU (182299)*
    Mit dieser Lizenz wird die Nutzung der TTS-Sprach-Engines der IP Office Voicemail Pro-Software aktiviert. Mehrere Lizenzen können für die simultane TTS-Nutzung bis zur Anzahl der lizenzierten Voicemail-Kanäle genutzt werden.
  - Networked Messaging-Lizenz: *IPO LIC NTWKD MSGING RFA LIC:DS (182297)*
    Voicemail Pro Networked Messaging (VPNM) kann zwischen separaten IP Office-Systemen mit eigenem Voicemail Pro-Server für den Nachrichtenaustausch zwischen unterschiedlichen Mailboxen genutzt werden. Die Option wird im Small Community Network (SCN) nicht unterstützt, kann jedoch zwischen separaten SCN-Netzwerken eingesezt werden.
  - TTS-Lizenzen für Linux: *IPO LIC AVAYA TTS Pro RFA 1 LIC:CU (268844)*
    Voicemail Pro erkennt und erzwingt unter Linux eine neue TTS-Lizenz namens „Voicemail Pro TTS Professional“. Die TTS Professional-Lizenz ist in funktionaler Hinsicht mit der ScanSoft-Lizenz identisch. Voicemail Pro kann gleichzeitig so viele TTS-Sitzungen unterstützen wie Lizenzen installiert sind. Alle Funktionen von Voicemail Pro, in denen TTS zur Anwendung kommt (E-Mail lesen, Text sprechen, Ansage aufzeichnen).

    Ist Voicemail Pro unter Windows installiert, wird die TTS Professional-Lizenz ignoriert. Ist Voicemail Pro unter Linux installiert, wird die TTS ScanSoft-Lizenz ignoriert. Da die generische TTS-Lizenz unter Linux ignoriert wird, können mit den Lizenzen Preferred Edition und Advanced Edition keine E-Mails vorgelesen werden. Zum Vorlesen von E-Mails muss die Lizenz Voicemail Pro TTS Professional installiert sein.

    Die Lizenz TTS Professional ist auch als Testversion erhältlich. Sie ist in funktionaler Hinsicht identisch mit der TTS ScanSoft-Testlizenz.

  Im Rahmen der Advanced Edition ist die Verwendung der standardmäßigen Text to Speech (TTS)-Sprachmaschine in Windows-Betriebssystemen und anderen SAPI-kompatiblen Sprachmaschinen möglich. So können automatisierte Anrufverläufe erstellt werden, die die Ergebnisse von IVR-Ansagen abspielen (sprechen). Die Advanced Edition Systemlizenz enthält acht (8) Lizenzen.

IP Office Advanced Edition (ab Release 6)

- Advanced Edition: *IPO LIC R6 ADV EDITION RFA LIC:DS (229424)*
  Diese Lizenz aktiviert insbesondere:
  - IP Office Customer Call Reporting (CCR) einschließlich 1 Supervisor
  - ContactStore Call Recording Library
  - Interactive Voice Response (IVR) mit externen Datenbank
  - Visual Basic Scripting
  - 8 Text to Speech (TTS)-Anschlüsse für Datenbank-Abfragen, die mit IVR über das Telefon gelesen werden (nur Windows)
  - Gültige Preferred Edition-Lizenz ist Voraussetzung für Nutzung der Advanced Edition

Essential Edition - Zusätzliche Voicemail-Anschlusslizenzen (nur IP500 V2)

Essential Edition bietet Embedded Messaging, eine Lizenz wird nicht benötigt. Ab Release 6 unterstützt jedes IP500 V2-System unterstützt Essential Edition standardmäßige zwei aktivierte Voicemail-Anschlüsse. Mit zwei weiteren Lizenzierungen kann die Lizenz auf bis zu sechs Kanäle ausgeweitet werden.

- Zusätzlich Embedded Voicemail (2 Ports): *IPO LIC R6 ESSNTL EDITION ADD 2 (229423)*

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

IP Office User Profile-Lizenzen

Das folgende Diagramm ist eine Überblick über die Funktionen der einzelnen Benutzerprofile. Für Benutzer in einem Small Community Network (SCN) mit Hot-Desk zu einem anderen IP Office-System bleiben die lizenzierten im Home-System konfigurierten Profileinstellungen erhalten (mit Ausnahme des Empfangs).

Benutzerprofil	Aktivierte Funktion								
	Mailbox	Mobilität	Avaya one-X™ Portal for IP Office	IP Office Video Softphone	Unified Messaging	Text-to-Speech (generisch) für das Lesen von E-Mails (nur Windows)	Soft Console	CCR Agent	CCR Supervisor
Basisbenutzer	✓								
Office Worker	✓		✓		✓				
Teleworker	✓		✓	✓	✓				
Mobilbenutzer	✓	✓				✓			
Power User	✓	✓	✓	✓	✓	✓			
Zusatzgeräte									
Rezeptionist									
Customer Service Agent								✓	
Customer Service Supervisor									✓

Basisbenutzer

Diese Funktion ist für allgemeine Bereiche (z. B. Konferenzräume) oder Benutzer mit geringerem Kommunikationsbedarf geeignet. Für einen Basisbenutzer sind alle Kernfunktionen aktiviert. Das ist die standardmäßige Funktion für Benutzer im System, wenn keine Lizenzierung vorliegt.

Mobile Worker

Dieses Benutzerprofil richtet sich an Benutzer mit Mobilgeräten und ohne Internetverbindung zum Büro, z. B. Außendienst- und Kundendienstsmitarbeiter, die häufig unterwegs sind. Die bereitgestellten Funktionen sind u. a. One-Number-Zugriff und Anrufsteuerungen, wie "Im Büro", damit sie keine Anrufe verpassen.

Der Funktionsumfang von one-X Mobile Essential wird erst nach einem Upgrade auf die Essential Edition verfügbar. Die Basic Edition unterstützt dennoch weiterhin die Rufweiterleitung auf Mobilgeräte.

Der IP Office Manager meldet einen Fehler, wenn der Administrator versucht, einen Benutzer als Mobile Worker einzurichten, obwohl keine Preferred Edition-Lizenz vorhanden ist. Die Fehlermeldung lautet „Keine Preferred-Lizenz vorhanden“. In Systemen, in denen Benutzer ohne Preferred Edition eingerichtet sind, erhält der Administrator einen Alarm.

- Mobile Worker-Lizenz - 1 Benutzer: *IPO LIC R6+ MOBILE WORKER RFA 1 (229434)*
- Mobile Worker-Lizenz - 5 Benutzer: *IPO LIC R6+ MOBILE WORKER RFA 5 (229435)*
- Mobile Worker-Lizenz - 20 Benutzer: *IPO LIC R6+ MOBILE WORKER RFA 20 (229436)*
- Upgrade von Mobile Worker auf Power User – 5 Benutzer: *IPO R8+ MOBILE TO PWR USER UPG 5 (267802)*

Office Worker

Diese Benutzerprofil richtet sich an die Mitarbeiter im Büro. Gemeinsam mit einem verkabelten oder drahtlosen Avaya Phone können sie die Kommunikation über einen PC steuern, z. B. Audiokonferenzen oder Voicemail über einen E-Mail-Client (Preferred Edition wird benötigt).

Der IP Office Manager meldet einen Fehler, wenn der Administrator versucht, einen Benutzer als Office Worker einzurichten, obwohl keine Preferred Edition-Lizenz vorhanden ist. Die Fehlermeldung lautet „Keine Preferred-Lizenz vorhanden“. In Systemen, in denen Benutzer ohne Preferred Edition eingerichtet sind, erhält der Administrator einen Alarm.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Mit der Office Worker-Lizenz kann der Benutzer Unified Messaging Service (UMS) und Avaya one-X™ Portal for IP Office nutzen (ohne die Telecommuter-Funktion). Für jeden konfigurierten Benutzer wird eine Lizenzinstanz aufgebraucht.

- Office Worker-Lizenz - 1 Benutzer: *IPO LIC R6 OFF WORKER RFA 1 (229438)*
- Office Worker-Lizenz - 5 Benutzer: *IPO LIC R6 OFF WORKER RFA 5 (229439)*
- Office Worker-Lizenz - 20 Benutzer: *IPO LIC R6 OFF WORKER RFA 20 (229440)*
- Upgrade von Office Worker auf Power User – 5 Benutzer: *IPO R8+ OFF WORKER TO PWR USER UPG5 (267803)*

Teleworker

Diese Benutzerprofil richtet sich an die im Home Office (oder andernorts) mit Internet-Verbindung zum Büro arbeiten. Sie können PSTN/ISDN über den Telecommuter-Modus nutzen, ohne dass Remote-Telefongebühren anfallen würden. Alternativ kann das neue IP Office Video Softphone genutzt werden, wenn die Dienstgüte der lokalen Internetverbindung ausreichend ist. Die Teleworker-Lizenz umfasst auch die Nutzung eines VPN-Telefons.

Der IP Office Manager meldet einen Fehler, wenn der Administrator versucht, einen Benutzer als Teleworker einzurichten, obwohl keine Preferred Edition-Lizenz vorhanden ist. Die Fehlermeldung lautet „Keine Preferred-Lizenz vorhanden“. In Systemen, in denen Benutzer ohne Preferred Edition eingerichtet sind, erhält der Administrator einen Alarm.

Teleworker umfasst Funktionalität für Telearbeiter. Die Essential Edition-Lizenz enthält zwei Telearbeiterlizenzen. Kunden, die weitere Lizenzen benötigen, müssen die Teleworker-Lösung kaufen.

Mit der Teleworker-Lizenz kann der Benutzer Avaya one-X™ Portal for IP Office und das IP Office Video Softphone nutzen. Die UMS-Funktionen für die Voicemail-/E-Mail-Integration ist ebenfalls aktiviert und bietet Synchronisierung mit einem IMAP-E-Mail-Client (Preferred Edition ist erforderlich). Für jeden konfigurierten Benutzer wird eine Lizenzinstanz aufgebraucht.

Ab Release 6

- Teleworker-Lizenz - 1 Benutzer *IPO LIC R6 TELEWORKER 1 (229430)*
- Teleworker-Lizenz - 5 Benutzer *IPO LIC R6 TELEWORKER 5 (229431)*
- Teleworker-Lizenz - 20 Benutzer *IPO LIC R6 TELEWORKER 20 (229432)*

Power User

Dieses Benutzerprofil ist geeignet für wichtige Wissensarbeiter, die den Funktionsumfang von Mobile Worker und Teleworker benötigen. Wie der Teleworker kann auch der Power User VPN-Telefone verwenden.

Der IP Office Manager meldet einen Fehler, wenn der Administrator versucht, einen Benutzer als Power User einzurichten, obwohl keine Preferred Edition-Lizenz vorhanden ist. Die Fehlermeldung lautet „Keine Preferred-Lizenz vorhanden“. In Systemen, in denen Benutzer ohne Preferred Edition eingerichtet sind, erhält der Administrator einen Alarm.

Mit der Power User-Lizenz kann der Benutzer Avaya one-X™ Portal for IP Office, IP Office Video Softphone, alle Mobility-Funktionen und Unified Messaging Service (UMS) nutzen. Für jeden konfigurierten Benutzer wird eine Lizenzinstanz aufgebraucht.

Ab Release 6

- Power User-Lizenz - 1 Benutzer: *IPO LIC R6 PWR USER 1 (229426)*
- Power User-Lizenz – 5 Benutzer: *IPO LIC R6 PWR USER 5 (229427)*
- Power User-Lizenz - 20 Benutzer: *IPO LIC R6 PWR USER 20 (229428)*
- Upgrade von Office Worker auf Power User – 5 Benutzer: *IPO R8+ OFF WORKER TO PWR USER UPG5 (267803)*
- Upgrade von Mobile Worker auf Power User – 5 Benutzer: *IPO R8+ MOBILE TO PWR USER UPG 5 (267802)*

Rezeptionist

Dieses Benutzerprofil richtet an Operator/Rezeptionisten und bietet eine PC-Oberfläche für die Anrufverarbeitung und das Management mehrerer Standorte. An jedem Standort werden bis zu 4 dieser Benutzer unterstützt.

Mit der Receptionist-Lizenz kann der Benutzer IP Office SoftConsole nutzen. Diese Windows-PC-Anwendung richtet sich an Rezeptionisten und Operator. Bis zu 4 SoftConsoles können auf einem einzelnen IP Office-System lizenziert werden.

- Rezeptionist Benutzerlizenz: *IPO LIC RECEPTIONIST RFA LIC:CU (171987)*
  Aktiviert die 1. und die Folgeinstanzen an einer PC-Operator-Konsole. Es können weitere Lizenzen bis zur Ausführung von 4 SoftConsoles gleichzeitig hinzugefügt werden.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Customer Service Agent

Diese Benutzerprofil richtet sich an die Mitarbeiter, die für die Kundendienstanrufe zuständig sind. Mit der Agent-Lizenz kann der Benutzer IP Office Customer Call Reporter nutzen. An einer Webbrowser-Oberfläche können wichtige Statistiken in Echtzeit aufgerufen werden und die Supervisor können die Performance mit IP Office Customer Call Reporter kontrollieren. Für IP Office Customer Call Reporter. können bis zu 150 Agents lizenziert werden.

- Customer Service Agent-Lizenz - 1 Benutzer: *IPO LIC CUSTMR SVC AGT RFA 1 (217650)*
- Customer Service Agent-Lizenz - 5 Benutzer: *IPO LIC CUSTMR SVC AGT RFA 5 (217651)*
- Customer Service Agent-Lizenz - 20 Benutzer: *IPO LIC CUSTMR SVC AGT RFA 20 (217653)*

Customer Service Supervisor

Mit diesem Benutzerprofil kann der Service-Supervisor Berichte zur Produktivität der Agenten (oder eine Gruppe Agents) über eine Webbrowser-Oberfläche kontrollieren, messen und erstellen. Mit der Supervisor-Lizenz kann der Benutzer IP Office Customer Call Reporter nutzen. Für IP Office Customer Call Reporter. können bis zu 30 Supervisor lizenziert werden.

- Customer Service Supervisor-Lizenz - 1 Benutzer: *IPO LIC R6 CUSTMR SVC SPV 1 (229442) ab Release 6*

CCC zu CCR Migration

Diese Upgrade-Lizenz wandelt ALLE Compact Contact Center (CCC)-Lizenzen in Customer Call Reporter (CCR)-Lizenzen um. Dies betrifft alle Supervisor und Agenten.

- CCC zu CCR Upgrade-Lizenz: *IPO LIC CUSTMR CUSTMR CALL REPORTER UPG LIC (217658)*

Phone Manager-Lizenzen

IP Office Phone Manager ist eine Windows-PC-Altanwendung mit der IP Office-Benutzer ihre Telefon am PC steuern können. Ein optionales IP Softphone wird für zusätzliche Lizenzierungen angeboten. In Release 6 wird empfohlen, Avaya one-X™ Portal for IP Office und das neue IP Office Video Softphone (mit Teleworker- oder Power User-Lizenzen) anstelle von Phone Manager Pro zu verwenden.

- Phone Manager Pro-Lizenz
  Diese Lizenzen steuern, wie viele für Phone Manager Pro konfigurierte Benutzer Phone Manager in diesem Modus gleichzeitig ausführen können. Mehrere Lizenzen können kombiniert werden.
  - Phone Manager Pro (je Platz) - 1 Benutzer: *IPO LIC PMGR PRO RFA 1 LIC:CU (177468)*
- Phone Manager Softphone-Lizenz
  Diese Lizenzen steuern, wie viele für Phone Manager Pro PC Softphone konfigurierte Benutzer Phone Manager in diesem Modus gleichzeitig ausführen können. In diesem Modus wird für die Ausführung von Phone Manager Pro PC Softphone eine Phone Manager Pro-Lizenzen für jeden Benutzer benötigt und aufgebraucht.
  - Phone Manager Softphone (je Platz) - 1 Benutzer: *IPO LIC PMGR SFTPHN RFA 1 LIC:CU (171992)*

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

IP Office 500 Systemlizenzen

Mit den folgenden Lizenzen werden systembasierte Funktionen der IP500- und IP500 V2-Steuereinheiten aktiviert.

- IP500 Universal PRI Zusätzlich Channel-Lizenzen
  Die IP500 PRI Universal Trunk Card (IP500 PRI-U) wird für 1 oder 2 Ports angeboten; jeder Port unterstützt eine einzelne PRI-Amtsleitung. Über die IP Office Konfiguration können die Ports entsprechend des angeschlossenen Leitung für E1, E1R2 oder T1 umgeschaltet werden. Jeder Port unterstützt 8 B-Kanäle ("Träger"), die nicht lizenziert werden müssen. Wenn weitere Bi-Kanäle benötigt werden, müssen sie mit einer der folgenden Zusatzlizenzen lizenziert werden. Um die Anzahl der Kanäle zu erhöhen, können mehrere Lizenzen hinzugefügt werden. D-Kanäle werden nicht von der Lizenzierung betroffen. Die Lizenzen werden von den Kanälen aufgebraucht, die als 'in service' für die installierten IP500 PRI-U-Karten konfiguriert werden.
  - IP500 Universal PRI Zusätzlich E1 Kanäle-Lizenzen
    Mit diesen Lizenzen werden weitere E1 B-Kanäle für die für den E1-Betreib konfigurierten IP500 PRI-U-Karten aktiviert. Jeder Port kann in diesem Modus bis zu 30 B-Kanäle unterstützen.
    - IP500 Universal PRI Zusätzliche Kanäle - 2 E1 Channel-Lizenzen: *IPO LIC IP500 E1 ADD 2CH (215183)*
    - IP500 Universal PRI Zusätzliche Kanäle - 8 E1 Channel-Lizenzen: *IPO LIC IP500 E1 ADD 8CH (215184)*
    - IP500 Universal PRI Zusätzliche Kanäle - 22 E1 Channel-Lizenzen: *IPO LIC IP500 E1 ADD 22CH (215185)*
  - IP500 Universal PRI Zusätzlich E1R2 Kanäle-Lizenzen
    Mit diesen Lizenzen werden weitere E1R2 B-Kanäle für die für den E1R2-Betreib konfigurierten IP500 PRI-U-Karten aktiviert. Jeder Port kann in diesem Modus bis zu 30 B-Kanäle unterstützen.
    - IP500 Universal PRI Zusätzliche Kanäle - 2 E1R2 Channel-Lizenzen: *IPO LIC IP500 E1R2 ADD 2CH (215186)*
    - IP500 Universal PRI Zusätzliche Kanäle - 8 E1R2 Channel-Lizenzen: *IPO LIC IP500 E1R2 ADD 8CH (215187)*
    - IP500 Universal PRI Zusätzliche Kanäle - 22 E1R2 Channel-Lizenzen: *IPO LIC IP500 E1R2 ADD 22CH (215188)*
  - IP500 Universal PRI Zusätzlich T1 Kanäle-Lizenzen
    Mit diesen Lizenzen werden weitere T1 B-Kanäle für die für den T1 PRI- oder Robbed-Bit-T1-Betreib konfigurierten IP500 PRI-U-Karten aktiviert. Jeder Port kann in diesem Modus bis zu 23 B- (T1 PRI) oder 24 B-Kanäle (Robbed Bit T1) unterstützen.
    - IP500 Universal PRI Zusätzliche Kanäle - 2 T1 Channel-Lizenzen: *IPO LIC IP500 T1 ADD 2CH (215180)*
    - IP500 Universal PRI Zusätzliche Kanäle - 8 T1 Channel-Lizenzen: *IPO LIC IP500 T1 ADD 8CH (215181)*
    - IP500 Universal PRI Zusätzliche Kanäle - 32 T1 Channel-Lizenzen: *IPO LIC IP500 T1 ADD 22CH (215182)*
- IP500 Voice Networking-Lizenzen
  Für die Nutzung von PVN-Leitungen zwischen IP500-Steuereinheiten und anderen Systemen werden Sprachvernetzungs-Kanallizenzen für IP500 benötigt. Dies betrifft die auf dem IP500 konfigurierten H323-IP-Leitungen einschließlich der IP-Amtleitungen für ein IP Office Small Community Network (SCN). Zudem wird eine Sprachvernetzungslizenz für die für den QSIG-betrieb konfigurierten Amtsleitungen benötigt. Bei einer H323-IP-Amtsleitung wird eine Lizenzinstanz für jeden simultan ausgehenden Anruf aufgebraucht (ausgehende Anrufe werden NICHT lizenziert). Mit der QSIG-Amtsleitung wird das Anrufaufkommen eher durch den Leitungstyps als durch die Lizenzen begrenzt.
  - IP500 Voice Networking (Zusätzliche Kanäle) Lizenz: *IPO LIC IP500 VCE NTWKG ADD 4 LIC:CU (205650)*
    Diese Lizenz aktiviert vier Sprachnetzwerkkanäle einschließlich den Advanced Networking-Funktionen (verteilte Gruppen und Hot-Desking im Small Community Network). Um die Anzahl der Sprachnetzkanäle zu erhöhen, können mehrere Lizenzen hinzugefügt werden.

SIP-Amtsleitungskanal-Lizenzen

Diese Lizenzen werden für die Aktivierung der Kanäle auf SIP-Trunks genutzt, die dem IP Office-System hinzugefügt werden. Für jene Kanal wird eine Lizenz benötigt. Um die Anzahl der Kanäle zu erhöhen, können mehrere Lizenzen kombiniert werden. Für SIP-Anrufe werden während des Rufaufbaus und ggf. auch während des Gesprächs VCM-Kanäle benötigt.

- SIP Amtsleitungskanäle - 1 Kanal *IPO LIC SIP TRNK RFA 1 (202967)*
- SIP Amtsleitungskanäle - 5 Kanäle *IPO LIC SIP TRNK RFA 5 (202968)*

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

- SIP Amtsleitungskanäle - 10 Kanäle *IPO LIC SIP TRNK RFA 10 (202969)*
- SIP Amtsleitungskanäle - 20 Kanäle *IPO LIC SIP TRNK RFA 20 (202970)*

IP Endpunkt-Lizenzen

Alle IP-Endpunkte (SIP und H323, Avaya und Geräte von Drittherstellern) erfordern eine Endpunktlizenz. Die beiden folgenden Lizenzierungsmöglichkeiten bestehen:

- Avaya IP Endpoint-Lizenz – für alle Avaya-Endpunkte wie 1600, 5600, 9600 und DECT 3720/25.
- 3rd Party IP Endpoint License – wurde früher als „IP-End Point"-Lizenz bezeichnet und ist für alle SIP- und H.323-Endpunkte von Drittanbietern erforderlich.
    - Bei jeder im System installierten IP500 VCM32 und IP500 VCM64-Karte werden die 4 zuvor von jeder Karte bereitgestellten, unlizenzierten VCM-Kanäle umgewandelt, um die unlizenzierte Unterstützung von 12 Avaya IP-Telefonen zu ermöglichen.
- Avaya IP Endpoint-Lizenzen
  Für alle Avaya IP500/IP500 V2 IP-Telefone (einschließlich DECT und WLAN-Telefone) wird eine Avaya IP-Endpunkt-Lizenz benötigt, und es wird jeweils eine Lizenzinstanz aufgebraucht. Beachten Sie, dass dies nicht für das IP Office Video Softphone gilt.
    - Avaya IP Endpunkt-Lizenz - 1 Telefone *IPO LIC R6 AV IP ENDPOINT 1 LIC:CU (229444)*
    - Avaya IP Endpunkt-Lizenz - 5 Telefone *IPO LIC R6 AV IP ENDPOINT 5 LIC:CU (229445)*
    - Avaya IP Endpunkt-Lizenz - 20 Telefone *IPO LIC R6 AV IP ENDPOINT 20 LIC:CU (229447)*
- 3rd Party IP Endpoint Licenses
  Andere Telefone als Avaya IP-Telefone (SIP- oder H.323-Geräte) benötigen eine IP-Endpunkt-Lizenz Dritter, um IP Office zu registrieren. Es wird jeweils eine Lizenzinstanz aufgebraucht. Avaya kann ausschließlich den Rufaufbau und Gesprächsempfang garantieren.
    - IP Endpunkt-Lizenz - 1 Telefone *IPO LIC IP40 IP ENDPOINT RFA 1 LIC:CU (174956)*
    - IP Endpunkt-Lizenz - 5 Telefone *IPO LIC IP ENDPOINT RFA 5 LIC:CU (174957)*
    - IP Endpunkt-Lizenz - 20 Telefone *IPO LIC IP ENDPOINT RFA 20 LIC:CU (174959)*

Andere Systemlizenzen

- IPSec Tunneling-Lizenz: *IPO LIC IPSEC VPN RFA LIC:DS (182301)*
  IP Office-Steuereinheiten können für die VNPN-Tunnel-Unterstützung mit IPSec oder L2TP konfiguriert werden. L2TP-Tunnel können ohne Lizenzierung konfiguriert werden; für IPSec-Tunnel wird diese Lizen benötigt. Beachten Sie, dass IP Office VPN-Tunnel nicht als Abschluss von VPN-Links für Avaya VPN Remote Client-Telefone geeignet sind.
- Zentrale Intuity Audix Voicemail-Lizenz: *IPO LIC ACM CENTRAL VM LIC:DS (177467)*
  Aktiviert die Nutzung eines der Systeme Intuity Audix oder Modular Messaging für den IP Office Voicemail Server.
- CTI TAPI-Lizenzen
  Die IP Office TAPI-Software kann im Modus „1st party" oder „3rd party" ausgeführt werden. 1Der 1st Party-Modus benötigt keine Lizenz. Die individuellen Benutzer können ihr Telefon mit einer TAPI-konformen Anwendung am PC steuern. 3Der 3rd Party-Modus muss lizenziert werden. Die TAP-Anwendung kann die Anrufe der Benutzer in IP Office steuern.
    - CTI Link Pro-Lizenz: *IPO LIC CTI RFA LIC:DS (171988)*
      Diese Lizenz gestattet den Betrieb der IP Office TAPI-Software im Third Party-Modus. Für jeden Server, der für die IP Office TAPI-Software im Third Party-Modus konfiguriert ist, wird eine Lizenz benötigt.
    - WAVE User-Lizenz: *IPO LIC TAPI WAV RFA 4 LIC:CU (177466)*
      Anwendungen, die auf die IP Office TAPI-Software im 3rd Party-Modus zugreifen, können auch für das Streamen von WAV-Dateien zum Benutzer eingesetzt werden. Mit dieser Lizenz ist das Streamen zu bis zu vier Benutzer gleichzeitig möglich. Mehrere Lizenzen können kombiniert werden, um die Anzahl der Benutzer bis zur max. zulässige Anzahl der IP Office-Steuereinheit zu erhöhen: IP406 V2 = 20, IP412 = 30, IP500 = 40.

Probelizenzen

In allen neuen IP Office-Paketen (nur IP500 V2) sind die folgenden Testlizenzen enthalten:

- Essential Edition: *IPO R8+ ESSENTIAL EDITION TRIAL LIC (268842)*
- Preferred Edition: *IPO LIC PREFERRED (VM PRO) TRIAL RFA LIC:DS* (189782)
- Advanced Edition: *IPO LIC R6 ADV EDITION TRIAL LIC:DS* (229425) ab Release 6
- Power User (Benutzer): *IPO LIC R6 PWR USER 5 TRIAL LIC:CU* (229429) ab Release 6

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

- Customer Service Agent: *IPO LIC CUSTMR SVC AGT RFA TRIAL 5* (227053)
- Customer Service Supervisor: *IPO LIC R6 CUSTMR SVC SPV 1 TRIAL* (229443) ab Release 6
- Teleworker (Benutzer): *IPO LIC R6 TELEWORKER 5 TRIAL:CU* (229433) ab Release 6
- Mobile Worker (Benutzer): *IPO LIC R6 MOBILE WORKER 5 TRIAL CU* (229437) ab Release 6
- Office Worker (Benutzer): *IPO LIC R6 OFF WORKER 5 TRIAL CU* (229441) ab Release 6
- Receptionist (Benutzer): *IPO LIC RECEPTIONIST RFA 1 TRIAL LIC:CU* (189783)

Die Testlizenzen sind 90 Tage gültig. Die Testphase beginnt mit dem ersten Anruf, der auf dem System getätigt wird. Die oben genannten Lizenzen schließen die Installation von Testlizenzen aus, die nach Ablauf der ursprünglichen Lizenzen über ADI bezogen werden.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Multi-Site-Netzwerk

In einem Multi-Site-Netzwerk (MSN) muss mindestens 1 IP Office-Installation mit Preferred Edition-Lizenz (2 für Ausfallsicherheit) vorhanden sein. Derzeit können alle Benutzer in einem Multi-Site-Netzwerk die gleichen Funktionen nutzen. Dies gilt unabhängig vom Installationsort der Preferred Edition-Lizenz. Dies soll auch in der Zukunft so beibehalten werden, ohne dass sich dadurch das Implementierungsverfahren für Multi-Site-Netzwerke verändert.

Wenn in einem Multi-Site-Netzwerk in einer der IP Office-Installationen mehrere Preferred Edition-Lizenzen installiert sind, wird für alle IP Office-Installationen im Multi-Site-Netzwerk davon ausgegangen, dass eine Preferred Edition-Lizenz für Power User, Teleworker, Mobile Worker und Office Worker vorhanden ist. Mit IP Office können dann auch Konferenztreffen organisiert werden. Um die Preferred Edition in IP Office installieren zu können, muss eine lokale Preferred Edition-Lizenz vorliegen. Falls IP Office mit der Preferred Edition ausfällt, wirkt sich das nicht auf den Rest der Funktionalität aus.

Für die Nutzung der Advanced Edition ist Voraussetzung, dass eine Preferred Edition-Lizenz vorliegt. Wenn die IP Office-Installationen in einem Multi-Site-Netzwerk davon ausgehen, dass eine Advanced Edition-Lizenz vorliegt, kann die Advanced Edition Agents und/oder Supervisors aus unterschiedlichen IP Office-Installationen unterstützen.

Sind in einer der IP Office-Installationen eine oder mehrere Advanced Editions installiert, gehen alle IP Office-Installationen im Multi-Site-Netzwerk davon aus, dass für alle Advanced Edition-Agents oder Supervisor-Lizenzen eine Advanced-Lizenz vorliegt. Um die Advanced Edition in IP Office installieren zu können, muss eine lokale Advanced Edition-Lizenz vorliegen. Falls IP Office mit der Advanced Edition ausfällt, wirkt sich das nicht auf den Rest der Funktionalität aus.

Es ist akzeptabel, dass für die Implementierung die folgenden Einschränkungen gelten:

- Die tatsächlichen Preferred und Advanced Edition-Lizenzen müssen in derselben IP Office-Installation im Multi-Site-Netzwerk installiert sein.
- Avaya one-X™ Portal for IP Office -Server muss in der IP Office-Installation mit der Preferred Edition installiert sein.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Upgrade-Hinweise

Kunden, die bereits eine Preferred Edition haben, brauchen für ihr System keine Essential Edition-Lizenz zu kaufen. Die Essential Edition-Lizenz wird impliziert. Kunden, die bereits Power User oder Mobile Worker, aber keine Preferred Edition haben, müssen für ihr System keine Preferred Edition-Lizenz kaufen.

Wurde IP Office nur für 1 Standort mit Preferred und/oder Advanced Edition installiert, ergeben sich keine Auswirkungen. Diese Kunden haben keine Upgrade-Probleme.

Für Multi-Site-Netzwerke mit zentralisierter Voicemail ergeben sich keine Upgrade-Probleme. Dem Kunden ist zu empfehlen, (zuerst) ein Upgrade auf ein IP Office mit Preferred/Advanced Edition durchzuführen, um die Gefahr eines Funktionalitätsverlustes zu reduzieren.

IP Office-Installationen ohne Preferred Edition, die Office Worker, Teleworker oder Power User haben, verlieren die dazugehörigen Funktionsumfänge. Wenn sie ein Upgrade auf Release 8.0 durchführen und eines dieser Benutzerprofile haben, aber keine Preferred Edition-Lizenz, erhalten sie vor der Installation einen Warnhinweis und nach der Installation Alarmmeldungen.

Die Avaya one-X™ Portal for IP Office-Serverinstallation enthält einen Hinweis, dass für Power User, Teleworker, Mobile Worker und Office Worker eine Preferred Edition-Lizenz erforderlich ist. Wenn diese Lizenz nicht vorliegt, funktioniert Avaya one-X™ Portal for IP Office nicht.

Der Avaya one-X™ Portal for IP Office-Server prüft, ob eine Preferred Edition-Lizenz vorliegt. Ist dies nicht der Fall, weist der Server den Administrator in einer Alarmmeldung darauf hin, dass keine Preferred Edition-Lizenz gefunden wurde.

Das IP Office Video Softphone (in Teleworker- und Power User-Paketen enthalten) prüft, ob eine Preferred Edition-Lizenz vorliegt. Ist dies nicht der Fall, weist der Server den Administrator in einer Alarmmeldung darauf hin, dass keine Preferred Edition-Lizenz gefunden wurde.

Lizenz-Beispiele:

Für einige Funktionen ist eine Kombination aus Lizenzen erforderlich.

Beispiel 1: IP500 Small Community Network

	Jedes IP500
Notwendige Lizenzen	• IP500 Voice Networking (4 Kanäle).
Optionale Lizenzen	• IP500 Voice Networking (Zusätzliche Kanäle).

Beispiel 2: Messaging im IP500 Small Community Network

	Zentral IP500	Remote IP500
Notwendige Lizenzen	• IP500 Voice Networking (4 Kanäle). • Preferred Edition (Messaging 4 Ports).	• IP500 Voice Networking (4 Kanäle).
Optionale Lizenzen	• IP500 Voice Networking (Zusätzlich Kanäle). • Zusätzliches Messaging (Ports):	• IP500 Voice Networking (Zusätzlich Kanäle). • Preferred Edition (Messaging 4 Ports). • Zusätzliches Messaging (Ports):

Beispiel 3: ContactStore Recording Library im IP500 Small Community Network

	Zentral IP500	Remote IP500
Notwendige Lizenzen	• IP500 Voice Networking (4 Kanäle). • Preferred Edition (Messaging 4 Ports). • Advanced Edition oder Messaging Recordings Administrator.	• IP500 Voice Networking (4 Kanäle). • Advanced Edition oder Messaging Recordings Administrator.
Optionale Lizenzen	• IP500 Voice Networking (Zusätzlich Kanäle). • Zusätzliches Messaging (Ports):	• IP500 Voice Networking (Zusätzlich Kanäle). • Preferred Edition (Messaging 4 Ports).

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

		• Zusätzliches Messaging (Ports):

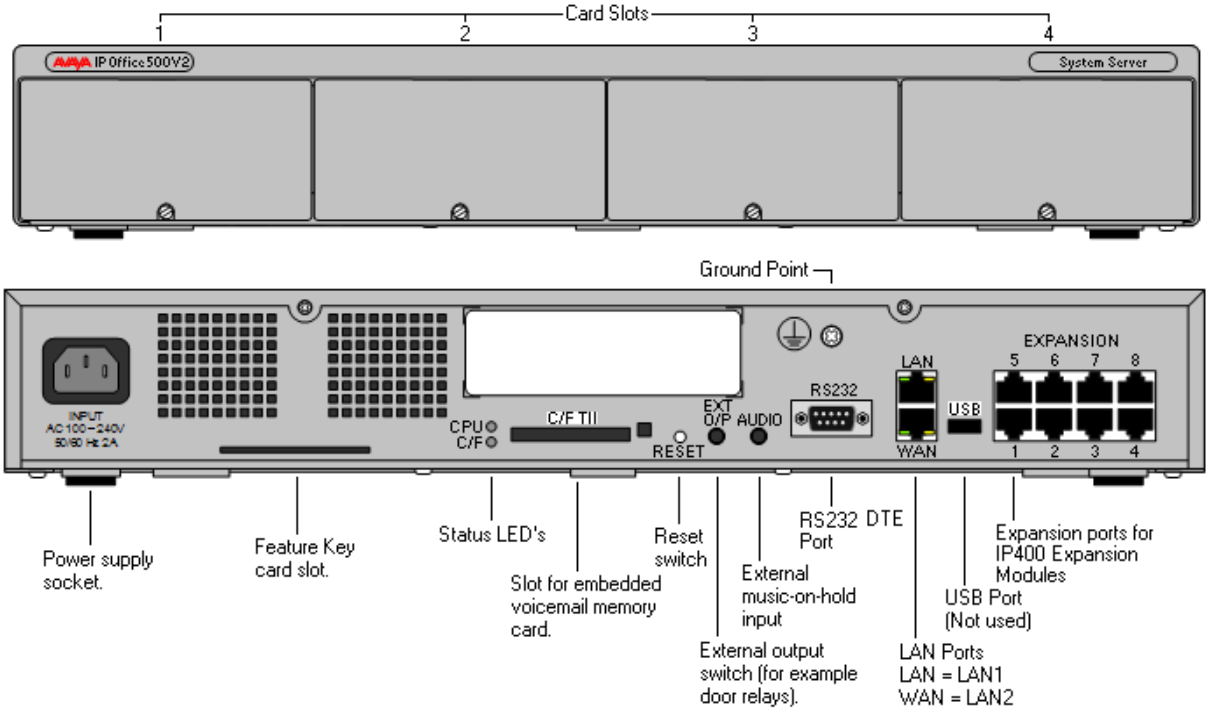
© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Kapital 21.
Anhang

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

21. Anhang

Die Steuereinheit IP500 wird nicht mehr von Avaya verkauft. Das derzeit erhältliche Modell heißt IP500 V2. Die IP500-Steuereinheit wird jedoch von IP Office Release 8.0 unterstützt.



Früher veröffentlichte Steuereinheiten für IP Office (z. B. IP406, IP406 V2, IP412 und Small Office Edition) werden von IP Office Release 8.0 nicht unterstützt.

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Index

- F -
Funktionsunterstützung 383
- " -
"Keine Antwort"-Zeit 241
"Meet Me" Konferenzbetrieb 397
"Nicht stören" aus 262
"Nicht stören" Ausnahme löschen 262
"Nicht stören" ein 262
"Nicht stören"-Ausnahme hinzufügen 262
"Push-to-Talk” 175
- 3 -
3K1 wählen 262
- 5 -
56K wählen 262
- 6 -
64K wählen 262
Abbruch 293, 350
Abgenommener Hörer Station 262
abhängig vom Verwendungszweck 94
Abheben 261
Abhebestrom: 441
Abhören 352
Ablage 332
Abmessungen 173, 438
Absender-Rückruf 383
Abwesenheitstext 237
  Einstellungen 237
  Strings 237
ACD 259
ACM 19, 296, 382
ACM RFA 382
ACSII-CSV 419
Active Directory 363
ActiveX Datenobjekte 368
Admin 366
Administration 6, 102, 252, 282, 338, 363
Administrator 17, 238, 255, 366, 368, 371, 374, 380, 419, 429
  Ändern 338
ADMM 171
ADO 368
ADPCM-Komprimierungsstandard G.726 16 KB/s 380
Adresse
  Domain Name Service 302
Adressierung
  Voicemails 383
Aktiviert/Deaktiviert 239
aktualisierbar 143, 145, 146, 193, 195, 197
Aktualisierbare Firmware 143, 145, 146, 193, 195, 197
Aktualisierungskit” 171
Aktualisierungslizenz 171
Akzeptable Verzögerung 278
Alarm 193, 195, 197, 244, 256, 267, 418
Alarmanrufe 383
Alarmbereitschaft 332
  Benutzer 259
ALG 287
Algorithmische Verzögerung 277
Alle Anrufe 244
Alle Anrufe weiterleiten 342
Alle Rufweiterleitungen deaktivieren 262
Alle weiterleiten 252, 342
Alles in einem 6
All-in-one 19
Alpha 145
Alphabetischer Tastendruck 337
Alphanumerisch 143, 180, 223, 383
Alphanumerische Datenerfassung 383
Alternative Routenauswahl 248
Alternative Routenwahl 239
Alternatives Anruf-Routen 15
Älteste 259, 380
ältestes Klingeln/Warten 259
Amtsleitung bietet 94
Amtsleitung/Erweiterung 94
Amtsleitungen 244
Amtsleitungskarten 88, 94
Amtsleitungsschnittstellen 15, 19
An E-Mail 352, 383
Analog 16 19, 438
Analog 16-Modul 438
Analog/Digital 277
Analoge Amtsleitung mit 16 Ports 284
Analoge Amtsleitungen 86, 94, 248, 284, 297, 301, 441
Analoge Amtsleitungsports 441
Analoge IP400-Amtsleitung 16 19, 100
Analoge IP500-Amtsleitung 16 97, 100
Analoge IP500-Amtsleitung 16 Erweiterungsmodul 97
Analoge IP500-Amtsleitungskarte 94
Analoge Nebenstelle 239, 259
Analoge Nebenstellen 88, 226
Analoge Telefonports 441
analoges Amtsleitungsmodul 86
Analoges Amtsleitungsmodul 16 86
Analogleitungen 399
Analogtelefon 19, 94, 247, 261, 265, 438, 441
Analogtelefone 222, 228, 261, 267
Analogtelefone/POTS 221
Andere Avaya-Produkte 102, 296
Andere Funktionen 383, 399
Anders als geschaltete 265

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

anfordern
PIN 398
anfragen
Gatekeeper 267
Angebot
Hochauflösende Hintergrundbeleuchtung 175
Hohe Auflösung 175
Angenommene Anrufe 332
Angerufen/Anrufleitung-ID-Präsentation 283
ANI 284, 318, 380
Ankündigungen 6, 256
Ankunft von Paketen
Port 279
Anlagenrendite 397
ANLG 88
Anruf 143, 250, 256, 298, 300, 305, 341, 380, 418
Gebührenbenachrichtigung während 284
Anruf ältestes Klingeln/Warten 259
Anruf aufheben 262
Anruf aussetzen 262
Anruf entparken 262
Anruf Halten 234, 262, 292, 296, 332
Anruf mit Priorität 256, 262
Anruf mithören 262
Anruf parken 262
Anruf übernehmen 238
wartet 259
wird ausgeführt 259
Anruf wieder aufnehmen 262
Anrufabläufe (Call Flows) 370
Anrufabschluss
Besetzer Abonnent 284
Anrufannahme 174
Anrufannahme-Leitung 262
Anrufanzeige 241
Anrufaufschaltung 239
Anrufbearbeitung 6, 17, 21, 232, 237, 318, 332
Anrufdetaileinträge 418
Anrufdetails 418, 429
Anrufe kontrollieren 248
Anrufentgegennahme Benutzer 262
Anrufer/Gegenstelle-Name 283, 292
Anrufer/Gegenstelle-Namenspräsentation 283
Anruferanzeige 221
Anrufgleichwertigkeit 222
Anrufkosten 247
Anrufliste 102, 143, 145, 146, 195, 197, 240, 262, 318
Anrufpräsentation 244, 245
Anrufpräsentation/Funktion 102, 199
Anrufpräsentationstaste 241, 244, 245
Anrufprotokoll 233, 247
Anrufrückholung 238
Anrufsperre 247, 248
Anrufübergabe 244, 245
Anrufübergabetasten 244, 245
Anrufübernahme 241, 262
Anrufübernahme Nebenstelle 259
Anrufübernahmegruppe 262
Anrufübernahme-Mitglieder 262
Anrufüberwachung 259
Anrufverlauf 252, 318, 332, 338, 367, 371
Anrufverlauf, der Datenbankaktionen nutzt 368
Anrufverläufe 368, 398
Anrufverlauf-Programmieroberfläche 371
Anrufvermittlung 332
Operator 383
Anrufweitergabe 238, 244
Anrufweiterleitung 15, 21, 232, 250, 367
Ansagen 257, 258, 348, 350, 352, 383
ANSI T1.401
Konform 284
ANSI T1.607 441
Anti-Tromboning 293
Antworten 350, 364, 372, 383
Antwortintervall 250
Anwendbar 94, 241, 253
Anwendungsplattform 17, 19
Anzeige 241
Anzeige "Nachricht wartet" 235, 383
Anzeige „Nachricht wartet“ 193, 195, 197
AOC 262, 284
APAC 148, 171, 223, 228
Applicable 372
Application Level Gateway 287
Arbeiten mit der Taskleiste 338
Arbeitsgruppen 17
Arbeitsspeicher 182, 277
ARP
wird entgegengenommen 304
ARS 239, 248, 297
ARS Formular deaktivieren 262
ARS-Formular aktivieren 262
Assisted Transfer 352, 383
Audio 86, 143, 145, 146, 175, 239, 267, 268, 277, 280, 352, 380, 397, 398, 441
Audio CODECs 280
Audio Konferenzbetrieb 397
Audio-Codec 277
Audiotex 352
Audio-Waveform 380
Audit (Prüfung) 279, 419
AUDIX RFA 296
Aufforderung
Voicemail Pro 366
Aufgezeichnete Nachricht mit Inhalt 375
Aufheben des Parkens 262, 344
Auflegen 255, 261

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Aufrüstbar 175
Aufschalten 239, 240, 259, 341, 345, 352
Aufzeichnen 377
  Zeit 383
Aufzeichnen/Senden 383
Aufzeichnungen 375, 377, 380
August 296
August 2003 296
Ausgabeport 441
Ausgangsport 226
Ausgehender Anruf 374
Ausgenommen 143, 399
Ausnahme 251, 290
Ausnahmenummern für "Nicht stören" hinzufügen 262
Ausnahmenummern für "Nicht stören" löschen 262
Aussteigen 262
  Set 240
Auswahl Alternativanbieter 297
Ausweichoption 256, 300
Authorisierungscode einstellen 262
Auto-Attendant/Audiotex 383
Auto-Create Erweiterungen 268
Automatisch IP 16
Automatisch verbinden 304
automatisch/manuell
  Zulassen 377
Automatische Anrufverteilung 259
Automatische Gegensprechanlage 241
Automatische Nummernerkennung 284
Automatische/manuelle Aufzeichnung
  Anrufe 377
Automatischer Rückruf 234
Autorisierungscodes 247
Avaya-Telefone 252
BACP 303, 441
Band DTMF 268, 280
Bandwidth Allocation Control Protocol 303, 441
BaseT Ethernet 143, 145, 146, 193, 195, 197
Basis 6, 19, 86, 88, 94, 102, 171, 182, 226, 302, 438, 441
Basisanschluss 284, 302
Basisbefehle 383
Basiseinheit 182, 302, 438
Basiseinheit Netzadapter 182
Basisgerät 226
Basisrate 302
B-channel 64kbps 441
Bearbeiten 373
Beide 304
beitreten/doppelt 400
Belegt-Meldeleuchten-Feld 293, 318, 332
Beleuchtet, 3 Zeilen 173
Beleuchtet, 5 Zeilen 174
Bellcore Special Report SR4287 441
Benachrichtigung 359
Benutzeraufzeichnung 377
Benutzerausführung 259
Benutzer-CD-Rom 341
Benutzerdefinierte Voicemail 383
Benutzereinschränkung 305
Benutzererfassung 301
Benutzergemäß
  Typ 338
Benutzergewährleistung 228
Benutzername 332, 346
Benutzeroberfläche 17, 352
BENUTZERRECHT 419
Benutzerrechte 248, 419
Benutzerschnittstelle 178
Benutzerübernahme
  Anruf 259
Bereit 238, 245
Besetzer Abonnent
  Anrufabschluss 284
Besetzt
  NS 332
Besetzt bei gehalten 262
Besetztlampenfeld 252
Betreff 6, 259
  E-Mail 359
bezüglich
  Telefonkonferenzen 400
bidirektional 265
Bildschirmeinblendung 233
Bildschirm-Popup 318
bis 237
Bit/s 277
BLF 293, 337, 338, 375
  Formular 252
  Gruppen 332
BLF-Gruppen 337
BLF-Panel 332, 338
Blinde Weiterleitung 235
BlindTransfer 344
Bodenstart 97, 441
BOOTP 441
Bootstrap Protocol 441
Branchenstandard 296
Brasilianisch 352, 370
Break Out Dialing 240
Breakout 375
  Empfang 383
Breite 173
Breite: 438
BRI 86, 94, 97, 244, 282, 284, 441
BRI ISDN 282
BRI S-Interfaces

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

BRI S-Interfaces
ISDN 97
BRI So8 86
BRI-4 86
BRI-8 86, 88
Buchgeschäft 370
Built-in-IP 290
Büroheizung 352
business-to-business 300
Busy/Engaged 372
Byte 277
C3000 363
CALA 228
Call Center 17, 259, 276, 341, 363, 373
Call Details-Panel 332
Campaign Manager 17, 352, 375, 383
Captaris 363
Castelle 363
Castelle Fax 363
CAT 120
CAT5 120, 438
Catalyst 120
CCBS 284
CCC 86, 240, 257, 293, 352
CCP 441
CD 380
CD-Rom 341
CDRs 247
CE/UL/Dentori Sicherheitszertifiziert 438
Challenge Handshake Authentication Protocol 303
Challenge Handshake Authentifizierungsprotokoll 441
CHAP 301, 303, 305, 306, 441
Chef/Sekretär(in) 245
Cisco 120, 276
Cisco Systems 120
C-LAN
DEFINITY 9.5 296
CLI 223, 318, 344, 441
CLI/ANI 352
CLI-Funktion 223
CLIP 284
CLIR 284
CLI-Schemata 441
Codec G.711 171
Codecs 143, 145, 146, 193, 195, 197, 277, 296
COLP
Verhindert 284
COLR 284
Comfort 102, 175, 227
Compact Business Center 17, 19
Compact Contact Center 17, 352
Compact-Modus 318
Compression Control Protocol 441
Computer Telephony Integration 341
Computerintegrierte Telefonie 341
Computer-Telefonieintegration 85
Conference Center 399
Conferencing 85, 233, 398, 429
Conferencing Center 19, 86, 261, 318, 332
Conferencing-Ton 233
Conferencing-Ton abhängig 233
Contact Center 17, 85, 102, 227, 259, 368, 375
Contact Center-Funktionen 259
ContactStore 19, 86, 352, 377, 380
ContactStore Suche 352
copier/scanner 363
CoS 279
Coverage-Timer des Supervisors 241
CPE 302
CPU 380
CPU lädt 380
CRC 284
CreateCall 344
CRM 363
CS-ACELP 280
CSU 94, 284, 428
CSU Loop-Back 428
CSU/DSU 94, 284
CTI 17, 86, 238, 341, 342, 400
CTI Link Lite 341
CTI Link Pro 341
CTI Link Pro : 86, 341
CTI-Interoperabilität
Stufen 341
CTI-Middleware 341
CTR3
ETSI T-Bus Interface 441
CTR4
ETSI T-Bus Interface 441
Customer Contact Center 402
CW1308 438
das ist 6
das ist richtig 6
Database 363
Datagram-Protkoll 441
Daten- und Headerkomprimierung 303
Datenanruf 256, 257, 283
Datenbank 233, 352, 368, 370, 375, 377, 380
Datenbuchse 222
Datenflusskontrolle 143, 145, 146, 193, 195, 197, 279
Datenkommunikationslösung 16
Datenkomprimierung 303
Datenraten 441
Datenverbindung 303
Datenverkehr 175, 278, 290, 302
Datenzugriffskomponenten 368

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

D-channel 16kbps 441
D-channel 64kbps 441
DDI 235, 284, 344
DDI/DID 21, 171, 232, 256, 284, 366
DDI/DID-Anruf 256
DECT 148, 171, 284
DECT-Netzwerk 171
Definierbarer PIN-Code 383
DEFINITY 102, 296
DEFINITY 6400 102
DEFINITY 9.5
C-LAN 296
DEFINITY G3si 296
DEFINITY/ACM
Zweig 296
DEFINITY/ACM-Besetzung 296
Delphi 344
Designing
IP-Telefonie 267
Desking 240
DevConnect 342
Developer Connection Program 342
DeveloperConnect 342
DevLink 341, 346
DevLink Lite 341
DevLink Pro 341
DHCP 16, 178, 180, 279, 302, 305, 400, 441
DHCP Server 302, 305
DHCP-Server 400
Dial Speech 262
DID 235, 284
DID/DDI 284
Die Anrufweiterleitung bietet 366
Dienstanbieter 15, 85, 233, 284, 287, 290, 318
Dienstanbieter unterstützt 233
Differentiated Services Field 441
Diffserve 290
Digital Station Expansion-Modul 98
Digital Wireless in Nordamerika 148
Digitales kabelloses Telefon 3810 182
Digitaltelefone 19, 182
Direct Media 268, 277, 352
Direct Sequence Spread Spectrum 180
Direct Station auswählen 98
Direct Station Select 252
Directory.csv 419
Direkte Hotline wählen 262
Direkteinwahl 241
Direkter Medienpfad 268
Direktmedien 143
Direktwahl 21, 262, 366
Direktwahl (DDI/DID) 284
Direktwahl (Direct Inward Dialing) 235
Display-Hintergrundbeleuchtung 197
distribute 363
DMS100 284
DMS-100 441
DMS-250 441
DMZ 287
DNIS 284, 380
DNIS (Dialed Number Identification Service, Wahlnummernerkennungsdienst) 284
DNS 302, 304
Domain Name Service 302, 304
Domäne 302, 304
Door Entry 86, 240, 337
Drahtlose Telefone 228
Drahtlose Zugriffspunkte 19
Drittanbieter-Datenbankzugriff 383
Drücken 226
DS 19, 88, 98, 102, 143, 145, 146, 182, 193, 195, 197, 438, 441
DS 16-Modul 438
DS 30-Modul 438
DS-Feld 441
DSS 98, 143, 145, 146, 228, 252, 375
DSS/BLF 234
DSS/BLF-Taste 234
DSS-Einheit 228
DSS-Module 143, 145, 146
DSSS 180
DSS-Taste 375
DSS-Taste umfasst 375
DS-Telefone 193, 195, 197
DSU 94, 284
DTE 441
DTE-Anschluss 441
DTMF 222, 226, 248, 268, 280, 284, 297, 342, 366, 368, 375, 441
senden 318
DTMF Digits
RTP Payload 441
DTMFA 441
DTMFC 441
DTMFD 441
DTMF-Wahl 222
D-typ auf IP412 441
D-Type 441
Dual Ladegerät 175
Dual PRI E1 88
Dual PRI E1R2 RJ45 88
Dual PRI T1 88
Dual Universal PRI 86
Durch Netzadressenübersetzer 441
Durchsage 262
Durchwahl 232
DVD 380
Dynamic 193, 195, 197, 290, 441
Dynamic Host Control Protocol 441

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Dynamic IP 193, 195, 197
Dynamisch 16, 143, 145, 146
Dynamische IP 143, 145, 146
E&M DID 284
E&M Switched 56K 284
E&M-Querverbindung 284
E.164 441
E1 19, 94, 244, 283, 284, 296, 382, 399
einschließlich 15
E1 ISDN 399
E1 PRI 244
E1/T1 296, 302
E1R2 94, 244, 284
E1R2 MFC 94
E1R2-Kanal-Signal 284
E911 261
Echo 277
128ms 15
Echtzeit 17, 280, 352, 441
Echtzeitnachverfolgung 17
e-commerce
Internet 300
ECT 284
Eindringen in Anrufe 262
Einfache alte Telefondienste 265
Einfacher Telefonanruf/Basis 283
Einfacher Telefonanruf/Basisanruf 283
Einfacher Telefonieanruf / Einfach 296
Einfacher Telefonieanruf / Einfacher Anruf 296
Einfügen 233, 368, 380
Einführung 102, 418
IP-Telefonie 265
Eingangsleistung
Stromversorgung 438
Eingebettet 19
Eingebettete Anwendungen 143, 145, 146
eingefasst 277
Eingehende Anrufrouten 256, 348, 352
Eingehender Anruf 238, 256, 284, 303, 332, 348, 352, 377
Eingeladen 332
eingeschränkt/erlaubt 304
Einkapselung
Frame Relay 280
Einschränkung analoger Telefonleitungen 399
Einstiegsebene Voicemail 350
Einwahl 284, 301, 305
Einwahl/Auswahl/von 301
Einzigartig 318
Einzigartige 235
Einzigartige Ruftöne 235, 318
ELR/TBR schaltbar 223
E-Mail 6, 85, 175, 236, 300, 301, 304, 348, 352, 428
Betreff 359
Kopieren 383
leading 363
Rufweiterleitung 383
senden 380
Voicemail 359
wird gelesen 17
Zugriff 364
E-Mail Benachrichtigung 359
E-Mail senden 383, 428
E-Mail-Adressen 364, 380
E-Mail-Anwendung 359
E-Mail-Benachrichtigung 428
E-Mail-Posteingänge 17
E-Mails 290, 352, 359, 364
E-Mails weiterleiten
Externe Systeme 383
E-Mail-Systeme 17, 359
Embedded Messaging 19, 236
Embedded Messaging Card 428
Embedded Voicemail 17, 19, 86, 258, 262, 277, 348, 350, 383, 428
Embedded Voicemail abschalten 262
Embedded Voicemail Speicher 441
Empfang 235, 261
Breakout 383
Empfänger 265
Empfangstür 226
Encapsulation 302
Endpunkt-zu-Endpunkt 300
Endpunkt-zu-Endpunkt-Protokoll 300
Energieoptionen
IP-Telefone 120
Enterprise 276, 363
ENTITY MIB 441
Entwickler 341, 342, 345, 346
EnumerateAddresses 344
Equisys 363
Erforderliche Bandbreite 277
Erforderliche Bandbreite für Sprachverbindungen 277
Erkennen
NAT 287
ERP 363
Erreichbar 148
Erreichbarkeit 6, 367
Erstellen 373
Erweiterte persönliche 352, 383
Erweiterte persönliche Grußansagen 352
Erweiterte Small Community 293
Erweiterte Small Community Vernetzung 293
Erweitertes Callback Control Protocol 303
Erweitertes CBCP 303
Erweitertes Small Community-Netzwerk 257

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Erweiterung 19, 85, 86, 88, 97, 98, 100, 193, 195, 197, 199, 284, 428, 429, 438
Erweiterungseinheiten 438
Erweiterungsmodul bietet 100
Erweiterungsmodule 19, 86, 98, 100, 197, 428, 438
Erzwungener Verrechnungscode
festgelegt 247
Es gibt 6
eskaliert
Mobiltelefon des Arztes 374
ESP 441
ESP DES-CBC Cipher-Algorithmus 441
ETA 383
Ethernet 16, 19, 86, 97, 120, 143, 145, 146, 171, 175, 193, 195, 197, 199, 265, 287, 300, 302
Ethernet eliminiert 120
Ethernet LAN 175, 265
Ethernet Ports 143, 145, 146, 300
Ethernet Switch 300, 302
Ethernet-Anschlüsse 19, 193, 195, 197, 287
Ethernet-Switch 16
EU24 98, 197, 199
Euro ISDN 94
Excecutive Kabellos 228
Except 287, 428
4601 120
Exchange/SMTP
GFI FAXmaker 363
Explicit IV 441
Explizite Anrufvermittlung 284
Exportieren 419
EXT O/P 86
Extended Personal 372
Extended Personal Greetings 372
Extern 97
Externe Anruf-Sequenz einstellen 262
Externe Erweiterungsmodule 97
Externe Nummer 250, 257, 284, 350
Externe Systeme
E-Mails weiterleiten 383
Externe Teilnehmer 399
Externer Anruf 235, 239
Externes Klingelzeichen 441
Extreme Alpine Serie Schalter 268
Extreme Networks 268
failover 97
Farbige Display-Hintergrundbeleuchtung 197
Fax 19, 268, 280, 296, 350, 363, 364, 383
Routing 352
Fax Messages 363
Fax Transport 268
Faxanrufe 268
Faxination 363
FaxMail Pro 363
Fax-Nachrichten 364
Fax-Relais 280
FCC 178, 180, 441
Felddaten 346
Fenestrae 363
Fenestrae Faxination Server
Microsoft Exchange 363
Fernsprechnetz 279
Fernverwaltung 400
Fernzugang 300
Fernzugangsdienste 300
Fernzugriff 16, 18, 21, 232, 301, 305, 352
Mailbox 383
Fernzugriffdienste 21
Fernzugriff-Dienste 232
Festnetz 279
Festplattenspeicher 380
Festprogrammierte Funktionstasten 193, 195, 197
File Transfer Protocol
einschließlich 304
Finnisch 173, 174, 352
Firewall 16, 85, 290, 300, 301, 304, 400
Small Office Edition bietet 302
Firewall/VPN 6
firewalled 300
firewalled Layer 300
Firewalls 304, 305
Flash Hook 262
Flash Memory 350
Fortschrittliche Warteschlangenansage 352
FRAD 290
Frame Relay 277, 300, 301, 302, 352, 441
Einkapselung 280
Framed 290
Frame Relay Assembler Disassembler
IP Office Ausstattung 290
Frame Relay Encapsulation 441
Frame Relay-PVC 290
Frame-Anweisungen 279
Framed 279, 280, 300, 301, 302, 352, 441
Frame Relay 290
Freigrenzen 300
Freigrenzenplatz 300
Freisprecheinrichtung in Büroqualität 178
Freisprechfunktion/Freisprecheinrichtung 174
Freisprechtasche 175
FSK 441
FTP 304
Funktionen Analogtelefon 222
Funktionen der Anwendungsplattform 17
Funktionen der Datenkommunikationslösung 16
Funktionen für die Bearbeitung ausgehender Anrufe 247
Funktionscode repräsentiert 375

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Funktionscodes 234, 257, 259, 262, 293, 303, 350, 375, 400
Funktionslizenz 19
FUNKTIONSNAME 419
Funktionsschlüssel 86
Funktionstabelle 222
Funktionstaste 19, 171, 193
Für DevLink reservierte Felder 346
- G -
G.711 143, 145, 146, 193, 195, 197, 277, 278, 280
einschließlich 268
G.711 A-law/U-law 280
G.711A 296
G.711MU 296
G.723 171
G.723.1 277
G.723.1 MP-MLQ 280
G.723.1. 268, 278, 280
G.723.1-6K3 296
G.729 171, 280
G.729 Annex 280
G.729a 178, 268, 277, 278, 296
G.729a/b 143, 145, 146, 193, 195, 197
G711
Kodierung 178, 180
Gatekeeper 268
Gatekeepers 265
anfragen 267
Gateway 15, 175, 265, 267, 268, 276, 277, 290, 300, 301
Gebräuchliche Funktionen 143, 145, 146
Gebührenbenachrichtigung 284
Gebührenrechner 318
Gehaltene Anrufe-Panel 332
Gehalten-Panel 332
Gemeinsame Konferenzleitung 6, 257, 398, 399, 400
Gemietete Leitung 300, 302
Geringsten Kosten 257
Gesamtanzahl Basis-Stationen/Repeater 171
Geschaltet 265
Geschalteter Datenanruf / Einfach 296
Geschalteter Datenanruf/einfacher Anruf 296
Geschätzte Zeit
Antworten 383
Geschützt 228
Gesetzlich 257
Gespräch fortsetzen 262
Gespräche umlegen 257
Gesprächsabrechnung 341
Gesprächsdauer 332
Gesprächs-ID 346
Getrennter Eingang/Ausgang 318
gewählte Anrufe 241
Gewählte Nummer 233, 235, 248, 284, 380
Steuerung 252
Gleichzeitige Anrufe
Maximale Anzahl 383
Greetings 372
greetings provide 372
Großbritannien 352, 370
Ground Start 15, 100
Ground-Start 284
GRUPPE 419
Gruppenarbeit 171
Gruppenschaltung 262
Gruppenschaltung aktivieren/deaktivieren 238
Gruppenschaltung aus 262
Gruppenschaltung Ein 262
Gruppenschaltung-Anrufbearbeitung 251
Gruppenschaltung-Broadcastnachrichten 373
Gruppenschaltungsanrufe 251, 256
Gruppenschaltungsweiterleitung 251
Grußansagen 350, 352, 383
Grußansagen & Mailbox-Navigation 350
Grußansage-Schleife 383
Grußansage-Stunden 257
Günstigste Verbindungswege 257
Gürtelclip 173, 174, 175, 182
- H -
Haltemusik 234
Halten 6, 182, 193, 195, 197, 222, 234, 235, 238, 239, 252, 262, 300, 302, 332, 344, 372, 383
Handapparat 303
Handgerät 173, 174
Handy 250, 251
Handy/Mobilteil 366
Hardware 85, 171, 339
Hardwareanbieter 85
Häufige Funktionen 199
Head Office 19
Header Message 383
Headset 143, 145, 146, 173, 174, 175, 182, 193, 195, 197, 223, 227, 261, 262
Headset ein/aus 262
Headset/Mikrofon 265
Headset-Anschluss 143, 145, 146, 193, 195, 197
Help Desks/Support Desks 368
HH 419
Hintergrundbeleuchtet 175
Hintergrundbeleuchtung 178, 197, 199, 226
Hinweis 6
Hinweis zu Gesprächsaufzeichnung abspielen
Schalten 377
Hochfrequenz 2,4000 GHz 178
Hochfrequenz 2.4000 178, 180
Hochspannung 223
Hörer Angebote

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Hörer Angebote
Hohe Auflösung 175
Hot Desk 240, 293
Hot Desking 240
Hot-Desk-Benutzer 240
HP Network Node Manager 428
HTTP 304
HuntGroup.csv 419
Hybrid" PBX 265
Hz 120
- I -
I55 296
ICLID 284
Identifizierung böswilliger Anrufe 284
IM 318
Im Anruf Sequenz einstellen 262
Im Vergleich
Service Provider Konferenzbetrieb 397
In Besprechung 237
In SoftConsole 332
In Warteschlangenansagen 383
Information Bulletin Boards 368
Information Protocol
Routing 305, 441
Informationen innerhalb von Anrufverläufen 368
Inkludierung wählen 262
Inline Power 10/100 BaseT Schaltmodul 120
Installationshandbuch 182
Instand Messages-Versand 318
Integral T3 102
Integral T3 IP 102
Integrated Management System 428
Integrated Messaging 17
Integrated Messaging Pro 17, 19
Integriert statisch 16
Integrierte 10/100 Mbit-Ebene 302
Integrierte Anwendungen 193, 195, 197
Integrierte Modemkarte 18, 19
Integrierter H.323 Gatekeeper 15
Integriertes Messaging 383
Intelligent 6, 256
Interactive Voice Response 6, 17, 368
Gebäude 352
Interaktion 6, 368, 375
VoiceMail 359
Interaktive Sprachantwort 85
Interchange 296
Internal/External 372
Internal/External greeting 372
Interne Anrufe 241
Interne Weiterleitung aktivieren 262
Interne Weiterleitung deaktivieren 262
Interne Weiterleitung wenn besetzt aktivieren 262
Interne Weiterleitung wenn besetzt deaktivieren 262
Interner Anruf 235, 346
Internes Modem 18, 19
Internes Twinning 241
Internes Verzeichnis 293
Internet 441
Internet Explorer 380
Internet IP Sicherheitsdomäne
Interpolation 441
Internet Protocol Control Protocol 441
Internet Security Association 441
Internet Standards/Spezifikation 280
Internet-Browsing 304
Internetdienstanbieter 304
Internetprotokoll 265
Internet-Protokoll
Sicherheitsarchitektur 441
Internetprotokoll bezieht sich
Typ 265
Internet-Schlüsselaustausch 441
Internet-Telefonie 6, 15, 287
Internet-Telefonie Dienstanbieter 287
SIP-Amtsleitungen 15
Internetworking 296
Internetzugang 300, 303
Internetzugriff 303
Internet-Zugriff 16
Interoperabel 296
Interoperabilität 342
Nachrichten 296
Interoperation 305
Interpolation
Internet IP Sicherheitsdomäne 441
Interquartz 223, 226, 228
Interquartz Gemini 228
Interquartz Gemini 9281-AV 228
Interquartz Gemini: 223
Interquartz Gemini-Telefone 223
Interquartz-Türtelefon 226
INTUITY 296, 318, 352, 363, 364, 365, 372, 373, 374, 382, 383
Intuity Audix 296, 383
Intuity Audix 4.4 296
Intuity Audix Emulation Funktionen 383
Intuity Emulation 348
INTUITY Mode 363
INTUITY Modus 365
Intuity TUI 383
Intuity-Funktion 383
INTUITY-Modus 364, 374
IP Authentifizierungskopfzeile 441
IP DECT 3700 338
IP DECT drahtloses Mobilteil 228

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

IP DECT IPO STARTER KIT 171
IP DECT System 171
IP DECT Telefon 171, 173, 174
IP DECT-Funktionen 171
IP Encapsulation Security Payload 441
IP Erweiterungen 19, 268
IP Hard Phone 265
IP Office 287
IP Office Essential Edition 399
IP Office Liste 247
IP Office Management-Werkzeuge 418
IP Office Manager 18, 86, 235, 239, 244, 252, 284, 304, 364, 372, 373, 377, 400, 419, 429
IP Office Netzwerk für kleine Community 252
IP Office Phone Manager Lite 400
IP Office Phone Manager-Anwendung behält bei 252
IP Office Professional Edition 86, 352, 383
IP Office Professional Edition Upgrade 86
IP Office Small Community Networking 234, 237, 239, 241, 292
IP Office Small Community-Netzwerk 235
IP Office speichert
Liste 247
IP Office Standardversion 86, 399
IP Office Transit Network Selection (TNS) 284
IP Office unterstützt 305
IP Office Voicemail Pro Intuity Audix Emulation Funktionen 383
IP Office VoIP 279
IP Office-Telefonbuch 233
IP Office-WAN 290
IP Office-Zeitprofile 377
IP Paket 279, 290
IP Paket Datenflusskontrolle 279
IP PBX 265
IP Phone-Adapter 120
IP Phones 86, 120, 253
IP Phone-Stromadapter 120
IP Power 120
IP Security Document Roadmap 441
IP Telefon-Stromverbrauch 120
IP400 3rd PRTY IVR RFA 368
IP400 Analog 16 19
IP400 Digital Station 98
IP400 Digital Station-V2-Module 98
IP400-Telefon 235
IP412 16, 19, 85, 86, 97, 261, 268, 279, 300, 302, 348, 383, 399, 438, 441
IP412 Maximale Wärmeabgabe 438
IP412 unterstützt zwei Konferenzen mit je 64 Teilnehmern 399
IP412-Steuereinheiten 438
IP500 16, 17, 19, 85, 88, 97, 98, 100, 261, 268, 279, 284, 293, 300, 302, 348, 352, 383, 399, 438, 441
bestehend 94
Standard 86
Voicemail 350
IP500 BRI 94, 97, 284
IP500 BRI So8 97
IP500 BRI-So8-Erweiterungsmodul 97
IP500 Compact Flash Voicemail 17
IP500 Digital Station 94, 97, 98
IP500 Digital Station-Erweiterungsmodul 97
IP500 Digital Station-Modul 98
IP500 Karten 88
IP500 Legacy Kartenträger 88
IP500 Legacy-Kartenträger 94
IP500 Phone 97
IP500 Phone-Erweiterungsmodul 97
IP500 PRI 94
IP500-Analogtelefon 94
IP500-BRI-Amtsleitungskarte 94
IP500-Erweiterungsmodule 86
IP500-Steuereinheit 86, 88
IP-Adressenzuweisung 143, 145, 146
IP-Adresszuordnung 193, 195, 197
IP-basiertes WiFi 148
IPCP 441
IP-DECT 171
IPO BLF 234
IPSec 16, 290, 305, 441
IPSec Tunneling 305
IPSec VPN 290
IP-Service 300
IP-Telefone 85, 193, 195, 197, 259, 267
IP-Telefonie 120
ISAKMP 441
ISBN
gefragt 370
steigt ein 370
ISDN 15, 94, 256, 277, 280, 283, 300, 301, 302, 318, 441
Ausgehend 284
BRI S-Interfaces 97
Eingehend 284
Folgende 284
ISDN DSS1 284
ISDN MSN 256
ISDN Ports 441
ISDN/PRI 256
ISDN-Basisanschluss 284
ISDN-Primäranschluss 284
ITAddress 344
ITU-T Empfehlung E.164 441
IVR 6, 17, 352, 368, 383
bietet 371

- J -

Ja 143, 145, 146, 193, 195, 197, 318, 348, 383

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Jahr 6
Japanisch 352, 370
Jeden Anruf übernehmen 262
Jetzt gibt es 6
Juniper 276
- K -
Kabel 15, 85, 88, 94, 98, 102, 120, 143, 145, 146, 175, 178, 180, 228, 265, 279, 338, 438
  Schrank/Schalter 120
Kabellängen 438
Kabellos 6, 15, 19, 21, 98, 102, 120, 171, 175, 180, 182, 228, 232, 265, 441
Kabellose Telefone 19, 102, 175, 180, 182
Kabellose Zugangspunkte 175
Kabelloses VoIP 19
Kaltstart 419
Kanal-Monitor 262
Kann aufschalten 239, 345
Kapitel Telefone 98
Kastilisch 352
kaufen/leasen 6
Kbps 293
Keine Antwort 241, 250, 251, 262, 332, 345
Keine-Antwort-Intervall 250
Kennwort 236, 301, 303, 338, 419, 441
Kentrox 276
Key Management Protocol 441
Knotennummerierung 298
Knotennummerierungsschema 298
Kodierung
  G711 178, 180
Kommata getrennt 341
Kompatibilität 292
Komprimierung
  IP/UDP/RTP Kopfzeilen 441
Konferenz 182
  Wird ausgeschlossen 6
Konferenz hinzufügen 262
Konferenz Meet Me 262
Konferenz mit gehaltenen Anrufen: 332
Konferenzanruf 261
Konferenzbetrieb 397
Konferenzdienst 6
Konferenzen 193, 195, 197
Konferenzgespräche 15
Konferenzraum 228, 332, 337
Konferenzressourcen 399
Konferenzschaltung 15, 86, 252, 332, 337
Konferenzsteueranzeige 318
Kontaktmanagement 17
Konto 17, 247, 278, 284, 305, 341, 346, 348, 363, 377
Kontrolle entsprechend 380
Kontrollkästchen 364
Kontrollkästchen E-Mail lesen 364
Kopfzeilenkompression 280, 441
Kunde 237
Kundenkontakt 402
Kurzwahl 252
- L -
L2TP
  Sicherung 441
Ladegerät 182
Lampe in Betrieb 244
Lampen "Nachricht wartet" 235
Längste Wartezeit 337
Längster wartender 256
Lanyard 178
Latein 352, 370
Lautsprechertaste 255
Lautstärke 143, 145, 146, 173, 174, 193, 195, 197, 222, 223, 252, 366, 383
Lautstärke erhöhen 193, 195, 197
Lautstärke verringern 193, 195, 197
Lautstärkeregler
  Rufton 222
Lautstärkeregler Mobilteil 182, 222
Layer 2 441
Layer 2 Tunneling-Protokoll 441
LCD 182, 223, 236
LCP 303, 441
LCR 297
  Bestehend 248
LCS 318
LDAP 16, 305
leading
  'E-Mail' 363
Least Cost 247, 248
Least Cost Routes 247
Least Cost Routing 248
Least-Cost 282
  Aktiv 297
Least-Cost-Routing
  Aktiv 297
LED 120, 143, 145, 146, 223
Legacy-Kartenträger 94
Legacy-Kartentrger 86
Leiste 248
  Warteschlangen-Panel-Anzeigen 332
Leitungsvermittelt 283
Leitungsvermittelte Datenanrufe/Basisanruf 283
Leitungsvermittelte Sprachvernetzung 283
Lesen von E-Mails 364
Leuchte für wartende Nachricht 222
License.csv 419
LIFO/FIFO 383
Link Control Protocol 303, 441
Lite 17

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Lithium-Ionen-Akku 178
Lizenz aufrüsten 399
Lizenzschlüssel 19, 305, 341, 350, 364, 368
LLB 94, 284
Local Area Network 265, 268, 300, 302, 305
Local End Echo Cancellation 25ms 280
Login erzwingen 345
Lokale Telekom. 284
Lokales Netzwerk 342
Lokales Telefonverzeichnis 318
Loop Start 15, 100
Loop-Start 94, 284
Lord Of The Rings 370
löschen 236
Lotus Notes 359, 363
Low-Speed Serial Links 441
- M -
Mailbox
Fernzugriff 383
Mailing verwenden 383
Maintainers Network Manager 428
Makeln 234, 262
Managed Frame Relay Netzwerk 290
Managed IP VPN 290
Management-Tools 18
Manager 5.1 419
Manager stellt bereit 419
Manager-Anwendung 239
Managment-Information 441
MAPI 17, 359
Mathematische Verzögerung 278
Mbps 279, 290
Mbps LAN 290
MCID 262, 284
MCID aktivieren 262
MCU 267
MDAC 368
Media 277
Medien 19, 267, 280, 337, 341, 364, 428
Mediendienstleister 341
Medizinisch 6
medizinische Fragen 6
Meet-Me 86, 398, 399
Meet-Me Konferenzlösung 398
Meet-Me Konferenzschaltung 86
Meet-Me-Konferenzen auf IP500 399
mehrere eingehende 244
Mehrere Mailboxen
Rufweiterleitung 383
Mehrere Zeiteinträge 257
Mehrpunkt
Hinweisen 284
Menüleiste 332
Merkmale und Funktionen 193, 195, 197
MERLIN MAGIX 102
Message-Handling
Individuen 352
Message-Priorität festlegen 383
Messaging Card 19, 428
Microsoft Live 318
Microsoft-Anwendung 303
Mid Span Power 120
Mid Span Stromverteilereinheiten 120
Mid-Span 120
Miercom 6
Mietleitung 283, 302
Typen 302
Mietleitungsunterstützung 302
Millisekunden 277
Mit Kanal assoziiertes Signal 284
Mittelständische Unternehmen 6
ML-PPP 302, 441
mm 419, 438
mobil 352
Mobil-/Mobiltelefon 352
Mobile Twinning 19, 86, 367
Mobilität 21, 148, 171, 175, 182, 232, 240
Mobility-Lösungen 148
Mobilteil 21, 143, 145, 146, 171, 175, 182, 222, 232, 240, 255, 256, 290, 303, 341, 352, 374
Mobilteil-LCD 182
Mobiltelefon 241, 250, 251, 359, 374
Mobil-Twinned Anrufannahme 262
Mobil-Twinning 262
Mobil-Twinning ausschalten 262
Mobil-Twinning einschalten 262
Mobil-Twinning-Nummer einstellen 262
Modular 19, 85, 348, 382
Modular Messaging Voicemail 348
Modulares Messaging 382
Monitor 284, 341, 342, 377, 380, 399, 418, 429
MP 441
MPPC 441
MSDE 380
MSN (Multiple Subscriber Number, Mehrfachrufnummer) 284
MSP 341
Multiclass 280
Multiclass Extensions
Multilink PPP 280
Multi-Class-Erweiterung
Multi-Link PPP 441
Multi-Level Tree Structure 383
Multi-Link 302, 441
Multilink PPP
Multiclass Extensions 280
multipoint 267
Multipoint Connection Units 267

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

MultiVantage 296
MWI 235
- N -
NA 148
Nachbearbeitung 345
Nachbearbeitungszeit einstellen 262
Nachricht anzeigen 262
Nachricht aufzeichnen 262, 375
Nachricht D 346
Nachricht löschen 383
Nachricht S 346
Nachricht speichern 383
Nachricht vorspulen 383
Nachricht wartet 182, 223, 235, 283, 382
Nachricht zurückspulen 383
Nachrichtenansagen 383
Nachrichtenleuchte 222
Nachrichten-Speicherkapazität 348
Nachrichtentaste 195, 197
Nachrichtenwiederholung 383
Nachrichtwarteindikation 223, 296, 373
Nachrichtwartelampe 19, 296
Nachtbetrieb 256, 257, 345
Nachtbetrieb für Sammelanschluss festlegen 262
Nachtbetrieb für Sammelanschluss löschen 262
Nachtbetrieb-Ausweichoption 256
Nachtbetriebausweichung
Umlegen 257
Nachtbetriebgruppe 256
NAME 419
Anrufen 332
Namen/Ruf-Nummer 292
NAT 16, 290, 304, 441
Erkennen 287
Nebenstelle Abmelden 262
Nebenstelle Anmeldung 262
Nebenstelle wählen 262
Nebenstelle zu Nebenstelle 16
NEBENSTELLENNUMMER 419
Netgear 276
Network Address Translation 16
Network Manager 428
Network Manager-Anwendung 428
Network Time Protocol (Netzwerk-Zeitprotokoll) 441
Network-Alchemie 86
Networked Messaging 352, 365
Networked Messaging Lösung 365
Netzadressen 290, 304
Netzadressenübersetzer 441
Netzadressenübersetzung 290, 304, 441
Netzausfallanschlüsse 441
Netzbeurteilungen 279
Netzgerät 438
Netzgeräte 120, 438
Netzwerk für kleine Community 252
Netzwerk namens
Öffentlich geschaltet 265
Netzwerkadressen 16, 441
Netzwerkanforderungen 277
Netzwerke einschließlich privatem 265
netzwerkfähig 6
Netzwerknummerierung 298, 304
Netzwerknummerierungsschema 298
Netzwerkzusammensetzung 305
neu/alt/gespeichert 236
neu/wiederholen/beantwortet/nicht beantwortet 223
Neue Nachricht 235, 301, 364
Neustart wenn frei 419
NI2 284
Nicht stören 237, 239, 241, 250, 252, 262, 342, 345
Nicht stören an 262
Niederländisch 173, 174, 352, 370
Norwegisch 173, 352, 370
Notruf 247
NS 239, 250
Umgehen 239
NTP 441
NULL Verschlüsselungsalgorithmus 441
Numerischer Tastendruck 337
Nummer 234
Nummer weiterleiten 262, 345
Nummer/Name 383
Nummerndienst 284, 367
Nutzer tätigt 251
Nutzerinterface 265
Nutzerinterface bietet 265
Nylontasche 175
- O -
OAI 175
Octel 296
Of Hours 372
Offene Anwendungsschnittstelle ("Open Application Interface") 175
Öffentlich 6, 16, 94, 235, 247, 248, 265, 267, 276, 279, 282, 284, 290, 302, 304, 305, 306, 352, 373, 441
Öffentlich geschaltet
Netzwerk namens 265
Öffentlich geschaltetes Telefonnetzwerk
angerufen 265
Öffentliches Netz 247, 248, 290
Öffentliches Netzwerk 267
Öffentliches Sprachnetzwerk 284
Offer/Answer Model 441
Off-Hook-Betrieb 261
Off-Hook-Station 261
OnDemand-Gesprächsaufzeichnung 352

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Open CTI 17
OpenView -Anwendung 428
Operator SoftConsole 17
Out Of Hours 372
Outcalling 383
Outlook 17, 318, 363
  Goldmine 318
Overhead LAN 277
Overhead WAN 277
- P -
PABX 15
  bietet 19
PABX's 267
Packet-Filtering 304
Pager 359
Paging
  Anrufe 241
Paketbasiert 290
Paketbasierte Sprachvernetzung 290
paketgeschaltet 265
Paketgeschaltete Telefonie 265
Paketgeschaltetes VoIP 265
paketierte VoIP-Anrufe 290
paketiertes VoIP
  zulassend 290
Paketierung 280
Paket-Switching 290
Paneuropäische Verbindung 441
PAP 301, 303, 305, 306, 441
Parkbereiche 346, 375
Parkbereich-ID 332
Parken 234, 235, 241, 262, 332, 337, 338, 346, 352, 375
Parkplätze 234, 332, 337, 338
Parkplatz-Panel 332, 337, 338
Payload RTP-Sprachdaten 277
PC Softphone 17, 86, 232, 318
PC Softphones 21
PC-Anwendung 373
PC-Anwendung Phone Manager Pro 373
PC-basiert 348
Permanent Virtual Circuits 290
Permanente virtuelle Schaltkreise 302
Personalisierte Grußansage 383
Personalisierte Klingelmuster 143, 145, 146
Personalisierte Ruftöne 222, 235
Personalisierte Ruftöne: 193, 195, 197
Persönlich 367
Persönliche Nummerierung 352, 367, 383
Persönliche Optionen 383
Persönliche Verteilerlisten 318, 373
Phone 16 438
Phone 16-Modul 438
Phone 30-Modul 438
Phone Manager GUI 372
Phone Manager Lite 17, 86, 252
Phone Manager Lite/Pro/PC Softphone 86
Phone Manager PC SoftPhone 19, 265
Phone Manager Pro 17, 19, 86, 226, 240, 241, 252, 318, 372, 373, 383
Phone Manager Pro PC Softphone 86
Phone Manager-Anwendung 238, 239
Phone Manager-Funktionen Zusammenfassung 318
physikalisch/logisch 279
PhysikalischeNebenstelleMittelsNummerWählen 262
PhysikalischeNummerMittelsIDWählen 262
PIN 17, 368, 383, 400
  anfordern 398
  aufgefordert 348
PIN Code-Umgehung 383
PIN-Code/Menü 400
PIN-Überprüfung 368
Plattform-Unterstützung 383
Platz-/Wandbefestigung 222
played back 372
PoE 102, 120, 143, 145, 146, 171, 193, 195, 197, 199, 265
Point Protocol
  Punkt 441
Powered Data Unit 120
PPP 280, 300, 302, 306, 441
PPP Fragmentierung 280
PPP MP 441
PPP Multilink Protocol 441
PR 284
Präsentation 244, 337
Präsentation/Funktion 102, 199
Präsentationstasten 244
Präzise MIB-Definitionen 441
Preise—Avaya 6
PRI 15, 16, 86, 88, 94, 282, 284, 441
PRI 30 E1 88
PRI 30 E1R2 RJ45 88
PRI E1 441
PRI ISDN-Dienste 441
PRI ISDN-Switch 441
PRI T1 16, 88, 441
PRI T1/J1 441
PRI T1-Dienst 441
Primäranschluss-ISDN 284
Primäranschlussleitungen 284
Primäranschlussschnittstelle in Nordamerika 284
Primary Rate Amtsleitungen 94
Priorisierung 175
Priorität 6, 175, 193, 195, 197, 256, 262, 265, 345, 374
Prioritätsprozessoren 175

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Privat 6, 94, 240, 247, 262, 265, 282, 283, 290, 296, 300, 304, 373, 374
Private Circuit Switched 283
Private Circuit Switched Voice Networking 283
Private Networking 296
Private Sprachnetze 94
Private Sprachnetzwerke 282
Privater Anruf 240, 262
Privater Anruf an 262
Privater Anruf aus 262
Privatsphäre-Mechanismus
Session Initiation Protocol 441
Pro 17, 226, 359, 400
Aktualisierungen 19
Pro bietet 17
Produkt 6, 223, 259, 262, 276, 296, 339, 341, 342, 363
wird entgegengenommen 6
Zeit während 19
Produkt Konfigurationsdokumentation 262
Produktbeschreibung 259
Betriebssystem 339
Produktkonfigurationen 262
Professional Edition 19, 399
Standard Edition 86
Upgrade 86
Profil speichern 332
Protocol Applicability Statement 441
Protokolle 94, 171, 175, 265, 267, 268, 277, 280, 290, 296, 302, 304, 305, 363, 427, 441
Protokolle einschließlich 304
Protokollübergang 304
Proxy-Adressauflösungsprotokoll 304
Prüfung 284
PSK 178
PSTN 244, 277, 279
IP Office verbindet 265
SCN 248, 297
PTT 179
Puls 240, 284
Punktkompression
Microsoft Point 441
Punktkomprimierung
Microsoft Point 303
Punkt-zu-Punkt 284, 290, 301, 302
Punkt-zu-Punkt-Protokoll 302
Put_EventFilter 344
PVC 290
PVCs 302
- Q -
Q.931 280, 284, 290, 292
Q.931-Signale 284
QoS 15, 143, 145, 146, 175, 193, 195, 197, 279, 290, 429
QoS (Servicequalität) 277
QoS/Klasse
Dienst 279
QoS-Optionen 143, 145, 146, 193, 195, 197
QSIG 15, 244, 284, 293, 296
Ausführen 382
endet 283
folgend 283
Limit 86
QSIG bietet
Level 283
QSIG-Signalisierung 283
QSIG-Vernetzung 15
Quad Ladegerät
3641 175
Qualitätssicherung 241
Queue Manager 17
Quote löschen 262
Quoten 301, 303, 346
- R -
RAS 305
Rate-Adaption 441
Real Time Control Protocol 280, 441
Rec 441
Region 148, 171, 221, 228
RegisterCallNotifications 344
Registerkarten 318, 332, 337
Relais an 262
Relais aus 262
Relais Ein/Aus/Pause 240
Relaisimpuls 262
Relay On 352
Remote Access Server 18, 305
Remote Access-Dienste 301
Remote Access-Funktionen 301
Remote Hot Desking 240, 293
Remote-Zugriffsserver 16
REN 441
Rest 300
Welt 399
RFA 296
RFC 280, 441
RIP 16, 305, 441
RJ45 Ethernet 441
RMS 441
Robust 178, 179
Robustes 181
ROI 397
ROTARY 419
Router hilft 300
Router/Firewall/DHCP 18
Routing eingehender Anrufe 238, 377
Routing Information Protocol 305, 441
RTP 277, 287, 441
RTP Payload

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

RTP Payload
DTMF Digits 441
RTP Relais 287
RTP/RTCP 280, 441
Rückkehr aus Parkposition 241
Rückruf Sequenz einstellen 262
Rückruf wenn frei deaktivieren 262
Rückruf, wenn frei 234, 235, 293
Rufannahme 293
Rufpräsentation 226, 244, 245
Rufpräsentationstasten 245
Rufton 143, 145, 146, 182, 222, 223, 235, 259
Lautstärkeregler 222
Muster 222
Rufton Ein/Aus 182
Rufübernahme 241
Rufumleitung 241, 250, 251, 262, 345, 352, 367
Rufweiterleitung 251, 332
Voicemail 359
Rufweiterleitung bei Besetzt 244, 250, 251, 262, 342, 345
Rufweiterleitung bei Besetzt an 262
Rufweiterleitung bei Besetzt aus 262
Rufweiterleitung nach Zeit 250, 262, 342, 345
Rufweiterleitung nach Zeit an 262
Rufweiterleitung nach Zeit ausschalten 262
Rufweiterleitung sofort 250, 251, 262, 345
Rufweiterleitung, wenn keine Antwort 237, 259
Russisch 352, 370
RW 380
- S -
S0 284
S0-Endpunkt
Anruf 284
S3210 296
SAMMELANSCHLUSS 419
Sammelanschluss aktivieren 262
Sammelanschluss auf aus stellen
Dienst 262
Sammelanschluss aus löschen
Dienst 262
Sammelanschluss überschritten 259
Sammelanschluss weiterleiten 262, 345
Sammelanschlussanrufe 241, 257
Sammelanschlussaufzeichnung 377
SAMMELANSCHLUSSNAME 419
Sammelanschlussrufton 241
Sammelgruppe auf außer Betrieb setzen 262
Sammelgruppe außer Betrieb löschen 262
Sammelgruppe deaktivieren 262
Sammelgruppenanrufe aus 262
SBC 287
scalable 363
Scannen 373
schaltbar 195, 197, 223
Schaltbare Zeitunterbrechung Wahlwiederholung 100 223
Schalten
Hinweis zu Gesprächsaufzeichnung abspielen 377
WAN 290
Schleifenstart 97
Schleifenstart/Boden 441
Schnellladegerät 175
Schnellstart 268
Schnellvorlauf 236
Schnellwahl 195, 197, 318
Schnellwahlliste 195, 197
Schrank/Schalter
Verdrahtung 120
Schwedisch 173, 174, 352
SCN 86, 240, 257, 293
PSTN 248, 297
Screen Pop 341
Scripting eingehender Anrufe 318
SDP 441
Sekretär(in) 239
Sekundärer Wählton 239
Selbstverwaltung 255
Sendeleistung 100 mW 180
Serie 19, 88, 97, 98, 102, 193, 195, 197, 199, 222, 228, 338, 342, 352, 438
Serie Extreme Alpine 268
Server bieten 304
server-PC's 438
Service Packs 339
Service Provider 306, 397
Service Provider Konferenzbetrieb
Im Vergleich 397
Service Provider Konferenzbetriebservice 397
Service-by-Service 302
Session Border Controller 287
Session Description Protocol 441
Session Initiation Protocol 280, 287
Privatsphäre-Mechanismus 441
SetCallInfoBuffer 344
Short Message System 359
ShortCode.csv 419
Sicherheitsarchitektur
Internet-Protokoll 441
Sicherung
L2TP 441
Signale
Konform 284
Signalisierungskanäle 171
Signalkanäle 284
Silence Suppression 268, 280
Simple Network Management Protocol 428, 441
Simple Outlook 318

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Simple Traversal
UDP 287
User Datagram-Protkoll 441
Simultan 279
Simultane VoIP-Gespräche
Maximale Anzahl 279
Sitzungsinitiationsprotokoll 265
skalierbar 19, 282
Skalierbare Plattform 19
Small Community Network 234, 237, 239, 240, 241, 292, 293, 296, 352
Small Community-Netzwerk 235, 257
SMDR 86, 247, 341
SMI 180
SMS 359
SMS/text 363
SMTP 17, 352, 359, 418
SMTP email 418
SMTP/POP3 363
SNMP 120, 143, 145, 146, 193, 195, 197, 290, 418, 428, 441
SNMPv1 441
So8 438
So8-Modul 438
Sofortige interne Weiterleitung aktivieren 262
Sofortige interne Weiterleitung deaktivieren 262
Sofortige Weiterleitung aktiv 262
Sofortige Weiterleitung aus 262
Sofortiger Neustart 419
Soft 15, 178, 238
SoftConsole 19, 86, 234, 237, 240, 252, 261, 332, 337, 338, 339
SoftConsole Administration 338
SoftConsole bietet
Operator 332
SoftConsole PC-Anforderungen: 339
SoftConsole Telefonanforderungen 338
SoftConsole-Optionen 337
Software Development Kit 341
Software-Entwickler-Kit 341
Software-Entwicklungssystem 17
SOHO 239
Sonderdienste 284
Sonderfunktionen
4625 SW 197
5410 195
5420 197
5621 SW 197
SOS-Notruftaste 173
Spanisch (Lateinamerika) 352
Spannung 120, 223, 441
Speaking Clock 352, 383
Speicher 223, 234, 441
Sperrcode 247
sperren 345
Spezielle Mobilteilunterstützung 222
sprachabhängig 348
Sprachanruf 256, 277
Sprachanrufe 296
Sprachaufnahme 241, 377
Sprachaufzeichnung 352
Sprachaufzeichnungsbibliothek" 380
Sprache 173, 174, 237, 253, 342, 348, 350, 352, 364, 366, 370, 419
Sprachkompression 19, 171, 267, 277, 279, 287, 290, 350
Sprachkompressionsmodule 267, 277
Sprachkomprimierung 88, 268
Sprachkomprimierungsmodul 268, 279, 290
Sprachnetzwerk 19
Sprachsamples
Telefon 277
Sprachverarbeitung 341
Sprachverkehr 175, 277, 279, 301
Sprachverschlüsselung 178
Sprachverschlüsselung G711 180
Sprint 284
SQL 368
SQL Query Builder Wizard 368
SSA 429
SSA connects 429
SS-CNIP 283
SS-CNIR 283
SS-CONP 283
SS-CT 283
SS-MWI 283
SSS 284
STAC 441
Stac Lemple Ziv 303
STAC LZS Kompressionsprotokoll 441
Standard
E&M 441
Standard Edition 19
Professional Edition 86
Standardbasiert 16
Standard-Basiert 15
Standard-Begrüßung 236
Standardmäßiges 40W-Netzgerät 438
Standardnummerierung 239
standardsbasiert 256
standardsbasiertes TAPI 256
Standfuß
lädt 182
Standfuß Netzadapter
lädt 182
Standleitung 16, 302
stapelbar 86
starten 429
Starter Kits” 171

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

station/zugriff 102
Status 18, 86, 180, 199, 237, 240, 244, 252, 256, 332, 337, 342, 352, 380, 418, 429
Status Anwendung 86
Status Application 18
Status-Anwendung 429
Statusleiste 332
STD15 441
STD16 441
STD17 441
STD56 441
STD57 441
Steuereinheit Konferenzfähigkeiten 399
Still Queued 352
Stören 237
Störung 342
Strings
Abwesenheitstext 237
Strombetriebenes LAN 102
Stromversorgung 120, 143, 145, 146, 193, 195, 197, 199, 438
Structured Query Language 368
Stummschalten 222, 223, 252
Stummschaltung 173, 174, 193, 195, 197
STUN 287, 441
Sub-Adresse
Ermöglicht 284
Suche 337
SIP-Server 441
Suchen 380
Supervisor 241
Supervisors 238, 373
Sv 346
SW 193, 195, 197
SwapHold 344
Switched Ethernet 86
Switched LAN 19
Synchronisation
Phone Manager 16
Synchronisierung 305, 383
Systemadministrator 234, 235, 238, 262, 377, 380
Systemansage 383
Systeme unterstützen 365
Systemverwaltung 380

- T -

T.38 268
T1 15, 16, 19, 94, 235, 244, 248, 282, 283, 284, 296, 297, 302, 382, 399
T1 in Nordamerika 284
T3 98, 102, 143, 145, 146, 228, 236, 284, 438
Tabulatoren 400
Tag eins
wird gestartet 6
Tag-/Nachtbetrieb 226
Takt 302
Speaking 352, 383
TAPI 17, 86, 233, 341, 342, 343, 344, 345
TAPILink Lite 341, 342, 343, 344
TAPILink Pro 341, 342
TAPI-WAV 341, 342
Taskleiste 338
Tastaturaktionen 337
Tastaturzuordnung 337
Tasten für festgelegte Funktionen 143, 145, 146
Tastenfeld 332, 337
Tastensystem 265
tätigen/empfangen
Headset/Mikrofon 265
TCP 441
TCP/IP 18, 441
TCP/UDP/IP 280
Technische Daten 339
Technisches Informationsblatt 287, 339
Technologieüberblick 267
Telecommuter 241, 318
Telecommuter Modus 241
Telecommuter-Modus 318
telefon aufbauen 267
telefon wünschen 267
Telefonadapter 18, 301
Telefonbenutzeroberfläche 352, 373, 374
Telefonbuch 6, 16, 223, 233, 252, 282, 332, 337, 345
Telefone einschließlich 15
Telefone in Betrieb 279
Telefone mit Strom 120
Telefongeräte 342
Telefonhörer 86, 236
Telefoniefunktionen 21
Telefonie-Funktionen 232
Telefoniesignale 441
Telefonkabel 182
Telefonkonferenz beitreten/verlassen 400
Telefonkonferenzen 6, 399
bezüglich 400
verwalten 400
Vorteile bezüglich 400
Telefonnebenstellen-Kabellängen 438
Telefonoptionen 19
Telefontöne 441
Telefon-Zusatzgeräte 143, 145, 146
Telekommunikation 441
Telekommunikationsnummerierung 441
Telephone User Interface 372
Telesales 352
Testbedingungen 383
Text bei Abwesenheit einstellen 262
Text To Speech 352, 370, 383

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Text To Speech verwenden 370
Text" 366
Textnachricht bei Abwesenheit 293
Text-to-Speech 17, 19, 352, 364
von Drittanbietern 19
Text-to-Speech verwenden 17
Text-to-Speech von Drittanbietern 19
TFTP 175, 178, 180, 279, 441
Thema 233, 377
Third Party Fax 363
TIA/EIA-646-B
Konform 284
Tiefe 173
Tiefe: 438
Time Division Multiplexing 85
Time Linking
Büro 300
Time-Division Multiplex-Telefonie 265
Timeframe 383
Timeout 234
TNS 284
Toolkit 341
Tools 17
Tools einschließlich 17
Trageband 175
Transmission Control Protocol 441
TransTalk 9040 102
Trivial File Transfer Protocol 441
Trunk/VoIP 399
Trunk-Back 19
Trunks/VoIP 400
TTS 364
fügt hinzu 370
TTS-Lizenzierung 370
TTY 352
TTY Abhören 352
TUI 352, 372, 373, 374
Tunneling Protocol 306, 441
Türeingang 226, 261
Türtelefon
Unterscheiden 226
Türtelefonanrufe 226
Türtelefone 226
Türtelefon-Eingang 226
- U -
Überbrückte Anzeige 241
Übergabe 171
Überlappende ausgehende Anrufe 374
Überlastregelung 279
Überlaufgruppe 256
Übernahme 237
Übertragung/Empfang 284
Übertragungspräsentation 244, 245
Übertragungspräsentationstasten 244, 245
Übertragungspräsentationstasten stimmen überein 245
Überwachen 94, 240, 255, 259, 318, 337, 427, 428
Überwachte Vermittlung
angerufen 235
UK20 441
Umgang mit eingehenden Anrufen 256
Umgehen
NS 239
Umleitung 262
Ungelesen Benutzer 332
Ungeschirmtes Twisted-Pair 438
Ungesichert 302
Uni 88
Universal PRI 94
Unstrukturierte private Leitung 290
Unterdrückung der Übermittlung der Rufnummer 284
Unternehmen 175, 397
Unternehmens
IP Telefonie vereinheitlicht 265
Unternehmensbedarf 247
Unternehmensnetzwerke 265
Unterscheidbar 235
Unterscheidbare Ruftöne 235
Unterscheiden
Türtelefon 226
Unterstützung von DFÜ-Verbindungen 302
unverschlüsselt 303
Upgrade-Lizenz 86
Upn 143, 228, 438
UPS 120, 438
USA 441
USA Interfaces 441
User Datagram-Protkoll
Simple Traversal 441
UTP 438
- V -
V.24 302, 441
V.24 Interface
19.2Kbps 441
V.24/V.28 441
V.32 94, 301
V.35 290, 300, 302, 441
V.90 19, 301
V.90 56Kbps 301
V110 441
V110 wählen 262
V120 441
V120 wählen 262
V24 302
V35 302
V5.0 380
V90 16

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

VAC 120
VB 19, 352, 371
VB Scripts 19, 352, 371
VCM 15, 86, 88, 143, 171, 241, 277, 279, 287, 290, 293, 383, 428, 429
verbindungsorientiert 290
Verbreitete Sammelanschlüsse 257
verglichen 171
Vergrößerte Hörmuschel 179
Verhindert
COLP 284
Verknüpfte Nummerierung 298
Verknüpftes Nummerierungsschema 298
Vermittlungsstelle 284
Vermittlungszentrale 94, 301
Vernetzung maximiert 282
Vernetzungsfunktionen 293
Verrechnungscode einstellen 262
Verrechnungscodeaufzeichnung 377
Verrechnungscodes 247, 346, 377
Version 4,0 429
Version 4.0.7. 171
Version 4.1 257, 302
verteilen 257, 293
voicemail 373
Verteilte Gruppenschaltung 293
Verteilung
IP 120
Verwaltete IP VPN 277
Verwaltung von Voicemail-Nachrichten 382
Verzeichnis 305
Verzeichniseintrag 332
Verzeichnis-Panel 332
Video wählen 262
Viele Avaya 235, 244, 252
Viele simultane Anrufe können 278
Virtual Office 276
Virtuell 265, 276, 290, 302, 397
Voicemail 383
Visual Basic 344, 352, 371, 383
Visual Basic Scripts 383
Visual Voice 236, 350, 352, 383
Visual Voice NICHT 236
Visuelle Anzeige für wartende Nachricht 223
VLAN 143, 145, 146, 193, 195, 197
VM 250
Voice Communicator Lösung 15
Voice Communicator Lösungsfunktionen 15
Voice Mail 250, 332
Voice Messaging 15
Voice Networking 86
Voice Priority Prozessoren 175
VoiceDirector 284
Voiceforms/Questionnaire Mailboxes 352
VoiceMail 6, 17, 19, 21, 86, 173, 174, 195, 197, 226, 232, 235, 236, 238, 239, 240, 241, 244, 245, 248, 251, 257, 258, 259, 262, 268, 282, 293, 296, 301, 318, 332, 345, 346, 348, 363, 364, 365, 366, 367, 368, 370, 371, 373, 374, 375, 377, 380, 382, 398, 400, 419, 428, 429, 438
ändern 256
E-Mail 359
Individuen 383
Interaktion 359
IP500 350
PC 350
routed 372
Rufweiterleitung 359
Sammelanschlüsse 383
Steuerung 350, 352
verteilen 373
Virtuell 383
Weiterleitung 352
VoiceMail abfragen 262, 350
VoiceMail aus 262
Voicemail Box-Funktion 383
Voicemail Breakout/Persönlicher Auto-Attendant 350
VoiceMail ein 262, 345, 367
Voicemail Hilfe TUI 383
Voicemail Node 262
Voicemail Pro 17, 19, 86, 236, 240, 241, 258, 293, 296, 332, 348, 352, 363, 364, 365, 367, 368, 371, 372, 373, 374, 375, 377, 380, 383, 398, 400, 428
Aufforderung 366
Pool 370
Voicemail Pro Client 352
VoiceMail Pro Fax 363
VoiceMail Pro Manager 366, 383
VoiceMail Pro Networked Messaging 19, 296
VoiceMail Pro Networked Messaging RFA 296
VoiceMail Pro Server 352, 364, 365, 371
Voicemail Pro vernetztes Messaging 373
Voicemail Pro-Anwendung 226
Voicemail Pro-Client 366, 368, 374, 377
Voicemail Pro-Server 296
Voicemail Rückruf 262
Voicemail Server 296, 301, 348, 352
Voicemail-Begrüßung 17
Voicemail-Email 345, 367
Voicemail-E-Mail-Weiterleitung 367
Voicemail-Funktionen Vergleich 383
Voicemail-Ports 241, 377
Voicemail-Rückruf 235, 383
VoiceMail-Rückruf aus 262
VoiceMail-Rückruf ein 262
Voicemails 236, 241, 359, 364, 383
Voicemails weiterleiten 296
Voicemail-System 374, 380

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

VoIP 6, 15, 19, 88, 148, 175, 227, 265, 268, 277, 278, 279, 280, 282, 290, 296, 318, 429
VoIP bietet 265
VoIP Standards unterstützt 280
VoIP Wi-Fi-Lösung 148
VoIP-Anrufe 278
VoIP-Anwendung 279
VoIP-kompatibel 265
Volt 120
Volt WS 120
Vordertür 226
Vorhandene Listen bearbeiten 373
Vorspulen 350, 383
Vorteil 244
VPIM 383
VPN 16, 19, 86, 276, 290, 305, 306
Folgende 148
VPN IPSec/L2TP 19
VPN Phone Software 276
VPN Phones
Lizenzen 276
VPN-Gateways 276
VPN-Telefone 19, 86, 148
VPN-Tunneling 19
VPN-Zugang 276
- W -
Wählen beim Abheben 261
Wählen mit aufgelegtem Hörer 255
Wählen von Notruf 262
Wählplan 239, 282
Wählverbindungen 247
Wahlwiederholung für letzte Nummer 223, 262
Wahlwiederholungstaste 182, 222, 223
Walkie 175
Walkie-Talkie 181
WAN 16, 18, 85, 171, 277, 278, 282, 290, 300, 301, 302, 305, 352, 427, 441
schalten 290
VCM 277
WAN Multiplexer 301
WAN3 86, 97, 428, 438
WAN3 10/100 86, 97
WAN3 Modul 428
WAN3-Modul 438
Wandplattenadapter 182
WAN-Erweiterung 290
WAN-Protokoll 302
WAN-Verbindung 300
WAP WML 195, 197
Wärmeabgabe 438
Warmstart 419
Warnung 171, 182
Wartemusik 262
Warten 262
Warten anrufen 262
Warten aufheben 262
Warten aussetzen 262
Warten halten 262
Wartende Nachrichten 143, 145, 146
Wartenden Anruf halten 234
Warteschlange verlassen 383
Warteschlangen-Aktualisierungsansage 383
Warteschlangenansagen 348, 352, 383
Warteschlangen-Eingangsansagen 383
WARTESCHLANGENFUNKTION 419
Warteschlangenmodus 337
Warteschlangen-Panel 332
Warteschlangen-Panel-Anzeigen
Leiste 332
Warteschlangenposition 383
Warteschlangenposition-Ansage 383
Warteschlangenschwelle Alarmbereitschaft 259
Warteschleifenansage 383
wartet
Anruf übernehmen 259
was 265
Watt 120
Watts 438
WAV 234, 318, 337, 359, 364, 380
wav datei 234
WAV-Datei 318, 380
Waveform 380
Web 6, 16, 375, 377, 380
Webserver 380
Website 16
wechseln
Kapazität 441
Weiterleiten einer Nachricht 383
Weiterleiten von Sammelgruppenanrufen an 262
Weiterleitung
E-Mail 383
Mehrere Mailboxen 383
Mehrfach 383
Voicemail 352
Weiterleitung bei Besetzt 250
Weiterleitung nach Zeit 250
Weiterleitungsausnahme 251
Weiterleitungszeit einstellen 262
Welt 221, 265, 300
Rest 399
WEP 178, 180
Wertung
24V DC 438
Whisper Announce 352, 383
Wide Area 97, 171, 300, 302, 303
Wide Area Network 171, 300, 303
Wiederaufladbare Batterie 182
Wiedergabe 352

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Wiedergaberechte 380
Wiedergeben 380
wiedergegeben 383
Wiederholung 332
WiFi 102, 175, 178, 179, 180, 181
Wink-Start 284
WINS 302
wird ausgeführt
  Anruf übernehmen 259
Wird ausgeschlossen
  Konferenz 6
wird gelesen
  E-Mail 17
wird gestartet
  Tag eins 6
Wired Equivalent Privacy 178, 180
Wireless 148
Wireless-Modul 441
Wireless-Telefone 148
Wirespeed 279
WLAN 19, 120, 175, 228
WLAN Kompatibilitätsliste" 175
Wochenplaner 352
Workflow 352
workforce 363
Workgroup 179
WorldCom 284
Worst Case 120
Worst-Case 438
WS-X4148-RJ45V 120
WS-X6348-RJ45V 120
- X -
X.21 290, 300, 302, 441
X.25 302
XM24 98, 228
XM24 DSS-Einheit 228
- Z -
z. B. 248
z.B. 237, 297
Zeichenfolgen 284
zeigt an
  Gespräch 182
Zeit während
  Produkt 19
Zeitbänder 301
Zeiteinträge 257
Zeitprofil 240, 256, 257, 303, 345, 374, 377
Zeitprofil Automatisch verbinden 304
Zeitüberschreitung 234, 345, 374
Zentral 290, 293, 348, 352, 383
Zentrale Niederlassung 300
Zentrale Voicemail 19
Zentrale Voicemail-Dienste 383
Zentrales INTUITY Audix 348
Zentrales Voicemail 293, 352, 383
Zentralisiert 21, 232, 282, 296, 382
Zentralisierte 19
Zentralisierte VM 382
Zentralisiertes Messaging 382
Zentralisiertes Voicemail 282, 296
Zetafax
  Networks 363
Ziel-RAS 346
Zu eingehendem Anruf 318
Zu E-Mail 359
Zugangspunkt 175
zugewiesen 302, 304, 348, 400
  Benutzerrechte 248
Zugriff
  Datenbank-Informationen innerhalb von Anrufverläufen 368
  E-Mail 364
Zunächst
  TTS 364
Zuordnung aufheben 304
zur Eingabe auffordern
  PIN 348
Zurück wenn frei 262
zusammenarbeiten 305
  vernetzen 15
Zusammenfassung 94, 228, 279
  Positionierung 348
Zusammenführen des Sprachverkehrs im Netzwerk 175
Zusätzliche Dienste innerhalb 292
Zusätzliche Dienste innerhalb von IP Netzen 292
Zusätzliche ISDN-Funktionen 284
Zusätzlicher Dienst 290, 292
Zutreffend 377
zuweisen 341
Zwei-Basis-Station 171
Zweige 6
  DEFINITY/ACM 296
Zweigstelle maximiert 282
Zweigstellen 265, 282
Zweites Freizeichen 262
Zyklische Redundanz 284

© 2012 AVAYA Alle Rechte vorbehalten.

Die Leistungsdaten und Angaben in diesem Dokument sind typisch und müssen ausdrücklich schriftlich von Avaya bestätigt werden, bevor sie auf eine Bestellung oder einen Auftrag angewendet werden dürfen. Änderungen und Ergänzungen an den ausführlichen Spezifikationen vorbehalten. Die Veröffentlichung der Informationen in diesem Dokument entbindet den Leser nicht von den Patentrechten oder anderen Schutzrechten der Firma Avaya oder anderer Firmen.

Das geistige Eigentum an diesem Produkt (einschließlich Marken), das für Lucent Technologies eingetragen wurde, ist an Avaya weitergegeben oder lizenziert.

Alle durch ® oder ™ gekennzeichneten Marken sind Marken bzw. eingetragene Marken von Avaya Inc. Alle anderen Marken sind das Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber.

Dieses Dokument enthält firmeneigene Informationen von Avaya, die nur vertragsgemäß weitergegeben und verwendet werden dürfen.

Anmerkungen oder Vorschläge bezüglich dieses Dokuments können an "wgctechpubs@avaya.com" gesendet werden.

© © 2012 AVAYA. Alle Rechte vorbehalten.

Avaya
Unit 1, Sterling Court
15 - 21 Mundells
Welwyn Garden City
Hertfordshire
AL7 1LZ
England

Tel: +44 (0) 1707 392200
Fax: +44 (0) 1707 376933

http://marketingtools.avaya.com/knowledgebase